

APROVO,



CONSULTA PRÉVIA

RENOVAÇÃO DO LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER *ONLINE* (CCO) DE ABRIL A DEZEMBRO DE 2022

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

CONDIÇÕES GERAIS

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Apresentação

1. A Autoridade para as Condições do Trabalho, abreviadamente designada ACT, é um serviço integrado na administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, com Sede na Avenida Casal Ribeiro, n.º 18-A, em Lisboa.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do presente procedimento de Consulta Prévia, sendo a Segunda Contratante a entidade com a qual será assinado o contrato em questão.

Cláusula 2.^a

Objeto

O procedimento tem por objeto a celebração de um contrato de aquisição de licenças da solução de *Contact Center Online* (CCO) de abril a dezembro de 2022, de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II do Caderno de Encargos.

Cláusula 3.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda, quando existam, os seguintes elementos:
 - a) O suprimento dos erros e das omissões, do Caderno de Encargos, identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de

Encargos;

- c) O Caderno de Encargos e respetivos Anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Prazo

1. O prazo de execução inicia desde a data da comunicação da formalização da validação dos documentos de habilitação, tendo o seu termo fixado a 31/12/2022.
2. A entidade adjudicatária deverá cumprir a obrigação de disponibilização das licenças no prazo de 2 (dois) dias consecutivos, contados desde a data da comunicação da formalização da validação dos documentos de habilitação, devendo estas permanecer válidas até 31/12/2022.

Cláusula 5.ª

Preço base

1. O preço base para o presente procedimento é de **€ 22.116,00** (vinte e dois mil e cento e dezasseis euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor de 23%, o que perfaz o montante total de **€ 27.202,68** (vinte e sete mil e duzentos e dois euros e sessenta e oito cêntimos).
2. Por forma a dar cumprimento ao dever de fundamentação imposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP, informa-se que o valor acima reportado foi

estabelecido com base em critérios objetivos, tendo por referência um orçamento apresentado no âmbito da consulta preliminar efetuada ao mercado à sociedade comercial «COLLAB - Soluções Informáticas de Comunicação e Colaboração, S.A.» [NIPC: 503 476 749], nos termos do disposto no artigo 35.º-A do CCP.

CAPITULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do fornecedor do

Subsecção I

Disposições Gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações do fornecedor

1. Apresentar proposta em resposta ao convite formulado pela ACT, no âmbito do presente Caderno de Encargos, com recurso à plataforma eletrónica acinGov.
2. Assegurar a disponibilização das licenças, que devem permanecer válidas até 31/12/2022, em conformidade com a Cláusula 26.ª do presente Caderno de Encargos, que estabelece as necessidades de aquisição que a pretende satisfazer com o presente procedimento.
3. Disponibilizar as licenças no prazo máximo de 2 (dois) dias consecutivos, contados desde a data de assinatura do contrato.
4. Comunicar à ACT, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos.
5. Não alterar as condições estabelecidas para o fornecimento das licenças fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos.
6. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às prestações que integram o objeto contratual, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem.

7. Comunicar à ACT qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial.
8. Comunicar à ACT a **nomeação do Gestor do Contrato responsável e gestão do contrato celebrado**, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

Cláusula 7.ª

Requisitos técnicos e funcionais

O fornecedor obriga-se a cumprir os Requisitos e Especificações constantes da Parte II do presente Caderno de Encargos.

Subsecção II

Dever de Sigilo

Cláusula 8.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O fornecedor e todos os elementos da sua equipa de trabalho ou terceiros por si contratados devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, que venham a ter conhecimento em contacto com as atividades da ACT, ou que resultem da realização dos trabalhos, sob pena de conferir à ACT o direito de rescindir o contrato e ser indemnizada pelos danos causados.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, sem autorização prévia e expressa da ACT, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente a execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo fornecedor ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 9.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, mesmo após a cessação do contrato, salvo declaração expressa em contrário pela ACT, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 10.ª

Direito de inspeção

1. A ACT reserva-se o direito de fazer inspecionar por delegados ou agentes seus, em todo e qualquer tempo ou lugar, ocasional ou permanentemente, a forma como o fornecedor executa o objeto do contrato, podendo rejeitar em todo ou em parte aquilo que for executado incorretamente, não esteja de acordo com as disposições contratuais ou com a boa prática profissional ou técnica corrente.
2. O exercício do direito de inspeção por parte da ACT não diminui, de qualquer modo, a responsabilidade do fornecedor no caso de posterior verificação de deficiente execução dos trabalhos contratados.

Cláusula 11.ª

Reuniões

Durante a execução do contrato poderão ser promovidas reuniões entre o fornecedor e a ACT ou entidades por esta designada.

Cláusula 12.ª

Marcas, patentes ou licenças

São da responsabilidade do fornecedor quaisquer encargos decorrentes de registo de marcas e patentes ou licenças, necessárias para a execução do contrato.

Secção II - Obrigações da ACT

Cláusula 13.^a Preço contratual

1. Pelas prestações que constituem o objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ACT pagará ao fornecedor o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de cargas fiscais e parafiscais às taxas legais em vigor, se estas forem legalmente devidas.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ACT, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 14.^a Faturação e Pagamento

1. O preço indicado na proposta adjudicada será pago na totalidade após o cumprimento da obrigação de disponibilização das licenças.
2. A fatura única só poderá ser emitida após o cumprimento da obrigação acima referida.
3. A fatura única será paga no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a sua receção pela ACT, através de transferência bancária para a conta do segundo outorgante.
4. O não pagamento total da fatura dentro do prazo referido no número anterior determina a constituição do primeiro outorgante em mora relativamente ao montante em dívida e a consequente obrigação de pagar juros moratórios correspondentes ao montante em causa, calculados à taxa legal, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária do segundo outorgante.
5. Em caso de discordância por parte da ACT, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária ou outro meio de pagamento acordado entre as partes.
7. A fatura deve ser enviada por um dos seguintes meios:
 - a) Para o endereço de correio eletrónico expediente.faturas@act.gov.pt, identificando, de forma inequívoca, a Referência do Procedimento Aquisitivo e o objeto contratual;
 - b) Ou, através sistema de faturação eletrónica em vigor para a Administração Pública, <https://www.feap.gov.pt/Paginas/Default.aspx>.

Cláusula 15.ª
Gestor do Contrato

1. A ACT deverá designar um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, nos termos previstos pelo artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.
2. A identificação do gestor do contrato, será comunicada aquando da notificação da decisão de adjudicação.

CAPITULO III
PENALIDADES E RESCISÃO CONTRATUAL

Cláusula 16.ª
Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos prazos fixados para o cumprimento das obrigações constantes do presente Cadernos de Encargos, confere à ACT o direito a ser indemnizada através da aplicação de sanção pecuniária, nos termos dos números seguintes.
2. O valor da sanção pecuniária a aplicar é creditado a favor da entidade adquirente ou deduzido ao preço a pagar pelo fornecimento.
3. Em caso de incumprimento do prazo fixado para a disponibilização da

licença, bem como das restantes obrigações constantes do Caderno de Encargos, por causa imputável ao adjudicatário, deverá ser aplicada uma sanção diária, de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = V * A/2$$

Sendo:

P = montante da sanção;

V = valor do contrato;

A = número de dias de atraso.

Cláusula 17.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe possa ser razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;

- d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
 5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 18.^a **Rescisão pelo fornecedor**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o fornecedor pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido pela ACT esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros.
2. Nos casos de dívida previstos no número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ACT, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. Nos casos não abrangidos pelo número anterior, antes de proceder à rescisão, e se considerar que ainda é possível sanar o motivo de incumprimento, deverá a Segunda Contratante notificar a ACT da sua intenção, dos motivos porque pretende rescindir o contrato e fixar um prazo para que a ACT proceda à reparação das condições de incumprimento, findo o qual e se se mantiver esta situação, tornar-se-á efetiva a rescisão.

CAPÍTULO IV

MODIFICAÇÕES AO CONTRATO E SUBCONTRATAÇÃO

Cláusula 19.^a

Modificações objetivas do contrato

1. Durante o período de execução do contrato, a ACT poderá proceder a modificações objetivas do contrato nos termos previstos pelo artigo 311.º e seguintes do CCP.
2. Todas as modificações ao contrato, deverão constar de documento escrito subscrito e rubricado por ambas as partes.

Cláusula 20.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo fornecedor e a cessão da posição contratual por qualquer das partes, depende da autorização da outra, nos termos do estabelecido no artigo 316.º e seguintes do CCP.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.^a

Entrada em vigor

1. O contrato produz efeitos desde a data da comunicação da formalização da validação dos documentos de habilitação.
2. São encargos do fornecedor todas as despesas inerentes à celebração do contrato.

Cláusula 22.^a

Comunicações e notificações

Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.

Cláusula 23.^a
Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do artigo 471º do CCP.

Cláusula 24.^a
Casos omissos

Em tudo o omissos no contrato observar-se-á o disposto no CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 25.^a
Foro competente

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação ou violação do contrato, fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Enquadramento da Necessidade

1. Atendendo ao contexto atual, motivado pela pandemia COVID-19, a ACT garantiu, até 31 de dezembro de 2021, o acesso a um conjunto de 40 (quarenta) Licenças de Agente de Solução CCO (*Contact Center Online*), 3 (três) acessos Supervisor Avançado, *Wallboard*, *Click to Call Widget*, *FTP* para acesso a gravações anonimizadas, Ligação *VPN* e serviços adaptativos *IVR AMA*.
2. A solução atual encontrava-se dimensionada para dar resposta ao aumento da procura motivada pela pandemia COVID-19, que obrigou a aumentar o número de agentes de escala, de 20 (vinte) para 40 (quarenta), e consolidou o informativo telefónico com a linha de apoio às marcações do atendimento presencial programado, no Número Único da ACT (300 069 300).
3. A manutenção da utilização da plataforma atual é determinante para garantir a qualidade do serviço, a capacidade de resposta e o acesso a um conjunto alargado de informação estatística, determinante para a gestão.
4. Esta solução permite, ainda, a prossecução dos objetivos estratégicos e operacionais da ACT, no que ao informativo telefónico diz respeito, através de uma solução profissional, online, que pode ser utilizada em regime de teletrabalho, o que não acontecia com a solução anterior, suportada pelos telefones físicos colocados nos diferentes postos de trabalho da ACT, garantindo desta forma a normalidade do funcionamento da organização.

Cláusula 26.^a

Identificação da necessidade de aquisição

As necessidades de aquisição de licenciamento da solução de *Contact Center Online* (CCO) de abril a dezembro de 2022 estão expostas no Quadro 1.

Quadro 1 | Identificação da Necessidade de Aquisição

<i>Necessidade de Aquisição</i>	<i>Quantidade</i>
<i>Licenças Agente Starter</i>	40
<i>Acessos Supervisor Avançado</i>	3
<i>Wallboard</i>	1
<i>Click-to-Call WebWidget</i>	1
<i>Espaço FTP para acesso a gravações anonimizadas</i>	1
<i>Ligação VPN</i>	1

Cláusula 27.^a

Prazo para Disponibilização das Licenças

A entidade adjudicatária deverá cumprir a obrigação de disponibilização das licenças no prazo máximo de 2 (dois) dias consecutivos, contados desde a data da comunicação da formalização da validação dos documentos de habilitação.

Cláusula 28.^a

Local para Disponibilização das Licenças

Por acesso remoto ou nas instalações da Direção de Serviços de Apoio à Gestão (DSAG) da ACT, sitas na Praça de Alvalade, n.º 1, 1749 - 073, em Lisboa.