



IAPMEI

Parcerias para o Crescimento

[Assinatura
Qualificada] João
Paulo Antunes Pereira
Assinado de forma digital por
[Assinatura Qualificada] João
Paulo Antunes Pereira
Dados: 2022.08.30 15:19:00
+01'00'

CADERNO DE ENCARGOS

DPCP2022AD30

AJUSTE DIRETO

com base na alínea e) do nº1 do art. 24º do CCP

**Atualização e customização da Plataforma do Centro de
Contactos**

setembro de 2022

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.

Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar - Edifício A
1649-038 Lisboa
T. 213 836 000 - F. 213 836 283

ÍNDICE

Artigo 1.º – Objeto	3
Artigo 2.º – Características do fornecimento de serviços	3
Artigo 3.º – Proposta	5
Artigo 4.º – Preço Base	5
Artigo 5.º – Contrato	5
Artigo 6.º – Prazo	5
Artigo 7.º – Alterações ao contrato	5
Artigo 8.º – Obrigações do adjudicatário.....	5
Artigo 9.º – Resolução do contrato	5
Artigo 10.º – Pagamento	6
Artigo 11.º – Não adjudicação	6
Artigo 12.º – Sigilo.....	6
Artigo 13.º – Cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	6
Artigo 14.º – Entidade Contratante	6
Artigo 15.º – Foro Competente	7
Artigo 16.º – Legislação Aplicável.....	7
Artigo 17.º – Gestor de Contrato.....	7

DISPOSIÇÕES GERAIS

O Presente Caderno de Encargos estabelece as condições jurídicas e técnicas para o fornecimento dos Serviços descritos na carta convite.

Artigo 1.º – Objeto

No âmbito do presente procedimento pretende-se a atualização e customização da Plataforma do Centro de Contactos do IAPMEI.

Artigo 2.º – Características do fornecimento de serviços

A solução proposta deverá permitir uma operação geograficamente dispersa, podendo o IAPMEI ter um centro de contactos com agentes locais, com agentes em qualquer ponto da sua rede de atendimento ou com agentes remotos e deverá ser configurada para os seguintes serviços/campanhas:

a. **Atendimento automático de voz - IVR (Interactive Voice Response)**

Todas as chamadas telefónicas recebidas no centro de contactos serão atendidas por este sistema (assegurado pelo componente **Altitude Voice Portal**).

Deverá ser assegurada a migração do fluxo atual do IVR já instalado no IAPMEI.

b. **Atendimento de interações no canal de voz**

Todas as chamadas colocadas em fila de espera pelo IVR serão entregues ao primeiro agente que se encontre disponível no serviço/campanha de atendimento IAPMEI de voz – agentes humanos.

Ao receber uma chamada o agente visualizará a informação necessária ao tratamento da interação (contactos/interações anteriores relacionados com o número chamador).

O atendimento e tratamento das interações será efetuado através da interface **Altitude uAgentWeb** que proporcionará diversas funcionalidades, nomeadamente:

- Interfaces de atendimento (scripts padrão)
- Desligar chamada
- Colocação do contacto em espera (*hold*)
- Modo de consulta (*extend*)

- Recuperação de chamada (*retrieve*)
- Transferência de chamada
- Conferência
- *CallBack* (marcação Manual ou via reagendamento de contacto)
- Acesso a base de conhecimento (*knowledge base*) com informação de suporte ao atendimento
- Fecho de interação com inserção classificação (*outcomes*). Estes poderão ser estatisticamente apresentados em tempo real, sob a forma de *dashboards*, ou através de relatórios. Os critérios de classificação de interação, os *dashboards* e os relatórios poderão ser definidos dinamicamente pelo IAPMEI através da ferramenta **Altitude Management Portal**, após formação apropriada para o efeito.

c. Serviço de supervisão

Serviço usado por supervisores para ações de manutenção.

Integração com aplicações externas

Deverá permitir a integração com aplicações externas através da invocação de URL com passagem de parâmetros de dados previamente carregados na plataforma.

Configurações de Telecomunicações

Deverão ser replicadas as configurações existentes da central VBOX atual para a nova VBOX RTC garantido assim configurações de ramais e rotas para a central Nortel e rede PSTN.

Formação e suporte

Deverão estar incluídos os seguintes serviços:

- Formação base a utilizadores da solução a implementar;
- Bolsa de 80 horas de suporte técnico ao funcionamento da plataforma.

Cronograma de execução do contrato

- a) A implementação dos trabalhos deverá ter início após a data de assinatura do contrato tendo a duração estimada de 25 dias.
- b) O concorrente deverá apresentar um cronograma da prestação dos serviços.

Artigo 3.º – Proposta

A proposta deverá referir o prazo de validade, o qual será no mínimo de 66 dias, contados da data limite de entrega da mesma.

Artigo 4.º – Preço Base

O valor proposto não deverá em caso algum exceder 26.250,00€ valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, devendo este ser expressamente mencionado.

Artigo 5.º – Contrato

O Adjudicatário obriga-se à celebração de contrato reduzido a escrito com o IAPMEI, no qual se compromete a cumprir o estipulado neste Caderno de Encargos.

Artigo 6.º – Prazo

O prazo da prestação de serviços terá início a partir da data de assinatura do contrato terá a duração máxima de 25 dias.

Artigo 7.º – Alterações ao contrato

Durante a vigência do contrato poderão ser efetuadas alterações ao âmbito do mesmo, desde que acordadas pelas partes.

Artigo 8.º – Obrigações do adjudicatário

Constituem obrigações do adjudicatário enquanto parte Outorgante:

- a) Fornecer o serviço nos termos do contrato;
- b) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível, a prestação de serviço ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- c) Não alterar o objeto contratual.

Artigo 9.º – Resolução do contrato

1. O IAPMEI poderá resolver o contrato mediante simples comunicação escrita nesse sentido, quando:
 - a) Se verifique a impossibilidade do adjudicatário cumprir as condições específicas definidas para esta prestação de serviços;

b) Se verifiquem falhas imputáveis ao adjudicatário no âmbito da prestação do serviço.

2. Sem prejuízo do disposto no presente Caderno de Encargos, ambas as partes se reservam o direito de revogar o contrato por mútuo acordo.

Artigo 10.º – Pagamento

1. O pagamento será efetuado da seguinte forma:
 - 100% com a conclusão do projeto de migração.
2. O pagamento será efetuado 30 dias após receção e aceitação da fatura pelo IAPMEI.

Artigo 11.º – Não adjudicação

O IAPMEI reserva-se o direito de não efetuar a adjudicação, desde que, seja devidamente fundamentado que a adjudicação viola interesse público.

Artigo 12º – Sigilo

O adjudicatário e os seus técnicos deverão garantir sigilo quanto à informação e documentação de que venham a ter conhecimento em contacto com a entidade adjudicante.

Artigo 13.º – Cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

O Adjudicatário obriga-se a cumprir e a fazer cumprir o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, no que respeita às regras relativas à proteção das pessoas singulares, ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, que entrou em vigor em 25 de maio de 2018, cuja execução é assegurada pela Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, publicado no Diário de República, 1ª série, n.º 151, de 08 agosto.

Artigo 14.º – Entidade Contratante

A entidade Contratante é o IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., com sede, na Rua dos Salazares, nº 842, no Porto, número de identificação fiscal 501373357, e com as instalações em Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício A, 1649 – 038 Lisboa, endereço eletrónico info@iapmei.pt, telefone (351) 213 83 60 00, fax (351) 213 83 62 83 e plataforma eletrónica de compras públicas.

Artigo 15.º – Foro Competente

Para resolução dos eventuais litígios emergentes da interpretação ou incumprimento do presente Caderno de Encargos, as partes estipulam que é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia de qualquer outro.

Artigo 16.º – Legislação Aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos e demais documentos, aplica-se a seguinte legislação por ordem decrescente de prevalência:

- Código dos Contratos Públicos;
- Demais legislação aplicável.

Artigo 17.º – Gestor de Contrato

O gestor de contrato tem a função de acompanhar, permanentemente, a execução do contrato.

Para o efeito, é designado gestor do presente contrato:

- José António Bogalho Ferreira Catarino, que exerce funções no DGR-DpSI.