

Caderno de Encargos destinado à celebração do
Contrato de “Aquisição de serviços de atendimento para a loja do cidadão das
Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes”
na Sequência de um Procedimento de Concurso Publico com Publicidade Internacional

Proc. Ref.^a CA/3257/2021

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL) na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a “aquisição de serviços de atendimento para a loja do cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes”, nos termos melhor definidos no presente documento.
2. O presente caderno de encargos é aplicável individualmente a cada um dos contratos a celebrar, sendo celebrado um contrato por cada lote, nos seguintes termos:
 - a) LOTE I – Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras;
 - b) LOTE II – Atendimento de clientes de Contact Center.
3. Os serviços a prestar consistem:
 - a) Lote I – Em atividades de atendimento de clientes de cobranças e de atendimento geral para a EPAL na Loja do Cidadão das Laranjeiras e encontram-se identificados no anexo I ao Caderno de Encargos.
 - b) Lote II - Em atividades de atendimento de clientes de Contact Center de inbound, outbound prestados à EPAL ou, a favor de terceiros, aos quais a mesma venha a prestar o serviço de atendimento telefónico, e que serão por esta indicados e, ainda, serviços de Backoffice a prestar apenas à EPAL. Estas atividades encontram-se identificados no Anexo I ao Caderno de encargos.
4. Os serviços serão prestados no concelho de Lisboa.
5. As atividades a desenvolver no âmbito do Lote I serão executadas presencialmente na Loja do Cidadão das Laranjeiras e as atividades a desenvolver no âmbito do Lote II, serão executadas presencialmente nas instalações da EPAL sitas na Avenida da Liberdade, n.º 24.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. Cada Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Cada Contrato integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos 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 seus anexos;

- d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Cocontratante.
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 dos Contratos e seus anexos, 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 Cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

1. Cada um dos contratos a celebrar mantêm-se em vigor pelo prazo inicial de 1 (um) ano, a contar da data da sua celebração, sendo renovável por iguais períodos até ao máximo de 3 (três) anos, se não for denunciado, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, do termo do prazo inicial ou do termo do prazo de renovação, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. A renovação prevista no número anterior fica ainda condicionada à prévia prestação de nova caução, por referência ao preço contratual do novo período de vigência.

Cláusula 4.ª

Obrigações do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no caderno de encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:

A - No que respeita ao LOTE I – Atendimento de clientes da EPAL para a Loja do Cidadão das Laranjeiras:

- 1. Executar os serviços objeto do Contrato de acordo com Anexo I ao caderno de encargos;
- 2. Obrigação de desenvolver as seguintes atividades:
 - 2.1. Atendimento a Clientes e potenciais Clientes, visando o esclarecimento de dúvidas e pedidos de informação, bem como a resolução de reclamações e cobrança de valores, seguindo os mais elevados padrões de qualidade, fiabilidade e disponibilidade;

- 2.2. Assegurar o atendimento a Clientes ou a potenciais Clientes através da consulta do sistema informático e respetivo registo do contacto efetuado, englobando as seguintes tarefas:
- a) Prestação e receção de informações diversas, atendimento e tratamento de reclamações e realização do respetivo registo;
 - b) Identificação, por cada atendimento efetuado, do assunto tratado e do grau de satisfação evidenciado pelo cliente no atendimento;
 - c) Estabelecimento de contactos com as diversas áreas da EPAL, sempre que tal se revele necessário;
 - d) Efetuar a distinção entre as situações resolvidas ao primeiro contacto com o Cliente e as situações não resolvidas no primeiro contacto, sendo que estas últimas implicarão posterior contato com o Cliente, bem como as demais tarefas relacionadas com remarcações de ordens de serviço;
 - e) As situações não resolvidas no primeiro contacto e as remarcações de ordens de serviço devem ser resolvidas online ou, caso não seja possível, através da realização de contacto telefónico com o Cliente.
- 2.3. Garantir a fiabilidade do recebimento dos valores liquidados pelos Clientes, independentemente do montante, e efetuar o registo dos valores recebidos no sistema informático;
- 2.4. Aceitar e validar novos processos de abastecimento;
- 2.5. Proceder à análise de contas/faturação de clientes e à emissão de “Acordos de pagamento”;
- 2.6. Realizar, se necessário, os contactos telefónicos com os clientes;
- 2.7. Proceder à realização de Inquéritos de satisfação aos clientes;
- 2.8. Realizar atividades de tratamento (arquivo, digitalização, classificação, ordenação e validação de contratos), bem como apoio complementar a solicitações ou esclarecimentos dos clientes rececionados através dos canais Internet, fax, e-mail, EPALnet, carta, presencial, SMS e IVR;
- 2.9. Sempre que seja necessário, realizar contactos com as outras áreas da empresa;
- 2.10. Prestar o serviço assegurando o horário de Atendimento de Clientes da EPAL na Loja do Cidadão das Laranjeiras, isto é, das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado;
3. Obrigação de se sujeitar à ação fiscalizadora da EPAL;
4. Obrigação de atuar em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na sua versão vigente;
5. Obrigação de afetar à prestação de serviços objeto do contrato a equipa técnica indicada pelo adjudicatário, após comunicação da adjudicação e antes da celebração do contrato, que deverá ser;

em número adequado para a correta e perfeita execução contratual, com respeito pelos requisitos mínimos definidos no **Anexo II** ao Caderno de Encargos;

6. Obrigação de fornecer à EPAL, antes do início do contrato e sempre que haja modificações, a identificação do(s) responsável hierárquico dos técnicos afetos à prestação de serviços e o seu respetivo contacto;
7. Obrigação de se responsabilizar pelo pessoal afeto à prestação de serviços, nomeadamente, no que se refere à aptidão profissional, disciplina, remunerações (incluindo prémios e bónus) e controlo de faltas (absentismo, férias, baixas, doenças e atrasos), assegurando o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar;
8. Obrigação de pagamento de abono para falhas ao seu pessoal afeto à prestação de serviços;
9. Obrigação de solicitar, previamente autorização à EPAL quando pretenda proceder à substituição do(s) técnico(s) afeto(s) ao presente contrato;
10. Obrigação de proceder à substituição do(s) técnico(s), por outro(s) com qualificações iguais ou superiores, e mediante prévia autorização da EPAL, em caso de impedimento, férias ou baixa prolongada destes, ou quando o desempenho do(s) mesmo(s) não atinja(m) os padrões desejados pela EPAL;
11. Obrigação de apresentar à EPAL uma declaração, contendo a lista nominativa da equipa técnica a afetar à prestação dos serviços, após a comunicação da decisão de adjudicação e em momento prévio à celebração do contrato, elaborada de acordo com o modelo constante do **Anexo IV** ao Caderno de Encargos.
12. Obrigação de executar as tarefas objeto do contrato, com subordinação aos princípios da ética profissional, rigor, isenção, independência, zelo e competência, e cumprindo com os requisitos que possam ser legalmente exigíveis para a sua execução;
13. Obrigação de analisar e produzir:
 - 13.1. Com uma periodicidade mensal, durante os primeiros 5 (cinco) dias úteis do mês seguinte ao da prestação a que respeita, um Relatório Mensal de Atividades (em duplicado, ficando o original na posse da EPAL) com a evolução de todas as operações e serviços realizados em cumprimento das obrigações emergentes do contrato, de acordo com o **Anexo I e II** ao Caderno de Encargos, contendo a informação constante da cláusula 5.ª n.º3, do presente caderno de encargos;
 - 13.2. Com uma periodicidade semestral um Relatório de Atividades, cuja entrega deverá sempre ser efetuada 8 (oito) dias antes de uma reunião entre o Gestor de contrato e o Responsável da EPAL e que deve conter a evolução da prestação de serviços objeto do contrato, o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, discriminando os principais

acontecimentos e atividades ocorridos durante o respetivo período de vigência do contrato, nomeadamente no que respeita a:

- a) Principais não conformidades/desconformidades detetadas;
- b) Dificuldades processuais relacionadas com a eventual deficiente prestação dos serviços objeto do contrato;
- c) Eventuais propostas de melhoria.

14. Cumprir e fazer cumprir, pelo seu pessoal e ainda pelos seus subcontratados afetos à execução contratual, as disposições constantes da Política de Gestão (na parte aplicável), do Guia para Fornecedores e do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL e das disposições constantes do contrato e do Regulamento de Proteção de dados, em vigor na EPAL, que se encontram em atualização permanente e disponíveis para consulta em <https://www.epal.pt/EPAL/menu/fornecedores>
15. A título acessório, o Cocontratante 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.

B- No que respeita ao LOTE II – Atendimento de clientes de Contact Center:

- 1. Executar os serviços objeto do Contrato de acordo com Anexo I ao caderno de encargos;
- 2. Obrigação de desenvolver as seguintes atividades:
 - 2.1. Atendimento a Clientes e potenciais Clientes da EPAL ou de terceiros a quem esta (EPAL) venha a prestar serviços de atendimento telefónico, através de diversos canais de contacto, tais como canal telefónico (voz) constituído pela receção e realização de chamadas, (respetivamente inbound e outbound), internet, e-mail, IVR, portal EPALnet, SMS, fax, e carta (back office, neste caso apenas à EPAL) , visando o esclarecimento de dúvidas e pedidos de informação, bem como a resolução de reclamações e cobrança de valores, seguindo os mais elevados padrões de qualidade, fiabilidade e disponibilidade;
 - 2.2. Assegurar o atendimento a Clientes ou a potenciais Clientes da EPAL ou de terceiros a quem esta (EPAL) venha a prestar serviços de atendimento telefónico, através da consulta do sistema informático e respetivo registo do contacto efetuado, englobando as seguintes tarefas:
 - a) Prestação e receção de informações diversas, atendimento e tratamento de reclamações e realização do respetivo registo;

- b) Identificação, por cada atendimento efetuado, do assunto tratado e do grau de satisfação evidenciado pelo cliente no atendimento;
 - c) Estabelecimento de contactos com as diversas áreas da EPAL, sempre que tal se revele necessário;
 - d) Efetuar a distinção entre as situações resolvidas ao primeiro contacto com o Cliente da EPAL ou Cliente de terceiros a quem esta venha a prestar serviços de atendimento telefónico, e as situações não resolvidas no primeiro contacto, sendo que estas últimas implicarão posterior contato com os clientes da EPAL ou Clientes de terceiros, a quem esta venha a prestar serviços de atendimento telefónico, bem como as demais tarefas relacionadas com remarcações de ordens de serviço;
 - e) As situações não resolvidas no primeiro contacto e as remarcações de ordens de serviço devem ser resolvidas online ou, caso não seja possível, através da realização de contacto de outbound com o Cliente da EPAL ou Cliente de terceiros a quem esta venha a prestar serviços de atendimento telefónico.
- 2.3. Garantir a fiabilidade do recebimento dos valores liquidados pelos Clientes da EPAL, ou Clientes de terceiros a quem esta (EPAL) venha a prestar serviços de atendimento telefónico, independentemente do montante, e efetuar o registo no sistema informático.
- 2.4. Aceitar e validar novos processos de abastecimento;
- 2.5. Proceder à análise de contas/faturação de clientes da EPAL ou Clientes de terceiros a quem esta venha a prestar serviços de atendimento telefónico e à emissão de “Acordos de pagamento”;
- 2.6. Realizar os contactos telefónicos necessários com os clientes estratégicos da EPAL ou Clientes de terceiros a quem a EPAL venha a prestar serviços de atendimento telefónico;
- 2.7. Realizar Inquéritos de satisfação aos clientes da EPAL ou Clientes de terceiros a quem a EPAL venha a prestar serviços de atendimento telefónico;
- 2.8. Realizar atividades de back-office como o tratamento de documentos (arquivo, digitalização, classificação, ordenação e validação de contratos), bem como apoio complementar a solicitações ou esclarecimentos dos clientes rececionados através dos canais eletrónicos ou de correspondência da EPAL;
- 2.9. Prestar o serviço de acordo com o horário de funcionamento do Atendimento de clientes, que na EPAL é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, bem como este será o horário de funcionamento do atendimento de Clientes para generalidade das outras Empresas terceiras a quem a EPAL venha a prestar serviços de atendimento telefónico;
3. Obrigação de se sujeitar à ação fiscalizadora da EPAL;

4. Obrigação de proceder ao atendimento telefónico das chamadas por forma a que o tempo médio de espera não exceda 60 segundos, conforme imposição constante da legislação em vigor;
5. Obrigação de atuar em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na sua versão vigente;
6. Obrigação de afetar à prestação de serviços objeto do contrato a equipa técnica indicada pelo adjudicatário, após comunicação da adjudicação e antes da celebração do contrato, nos termos do Programa, a qual deverá ser; em número adequado para a correta e perfeita execução contratual, com respeito pelos requisitos mínimos definidos no **Anexo II** ao Caderno de Encargos;
7. Obrigação de fornecer à EPAL, antes do início do contrato e sempre que haja modificações, a identificação do(s) responsável hierárquico dos técnicos afetos à prestação de serviços e o seu respetivo contacto;
8. Obrigação de se responsabilizar pelo pessoal afeto à prestação de serviços, nomeadamente, no que se refere à aptidão profissional, disciplina, remunerações (incluindo prémios e bónus) e controlo de faltas (absentismo, férias, baixas, doenças e atrasos), assegurando o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar;
9. Obrigação de solicitar, previamente e por escrito, autorização à EPAL quando pretenda proceder à substituição do(s) técnico(s) afeto(s) ao presente contrato;
10. Obrigação de proceder à substituição do(s) técnico(s), por outro(s) com qualificações iguais ou superiores, e mediante prévia autorização da EPAL, em caso de impedimento, férias ou baixa prolongada destes, ou quando o desempenho do(s) mesmo(s) não atinja(m) os padrões desejados pela EPAL;
11. Obrigação de apresentar à EPAL uma declaração, contendo a lista nominativa da equipa técnica a afetar à prestação dos serviços, após a comunicação da decisão de adjudicação e em momento prévio à celebração do contrato, elaborada de acordo com o modelo constante do **Anexo IV** ao Caderno de Encargos.
12. Obrigação de executar as tarefas objeto do contrato, com subordinação aos princípios da ética profissional, rigor, isenção, independência, zelo e competência, e cumprindo com os requisitos que possam ser legalmente exigíveis para a sua execução;
13. Obrigação de analisar e produzir:
 - 13.1 Com uma periodicidade mensal, durante os primeiros 5 (cinco) dias úteis do mês seguinte ao da prestação a que respeita, um Relatório Mensal de Atividades com a evolução de todas as operações e serviços realizados em cumprimento das obrigações emergentes do contrato, de

acordo com o **Anexo I e II** ao Caderno de Encargos, contendo a informação constante da cláusula 5.^a, n.º3 do presente caderno de encargos.

13.2 Com uma periodicidade semestral um Relatório de Atividades, cuja entrega deverá sempre ser efetuada 8 (oito) dias antes de uma reunião entre o Gestor de contrato e o Responsável da EPAL e que deve conter a evolução da prestação de serviços objeto do contrato, o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos durante o respetivo período de vigência do contrato, nomeadamente no que respeita a:

- a) Principais não conformidades/desconformidades detetadas;
- b) Dificuldades processuais relacionadas com a eventual deficiente prestação dos serviços objeto do contrato;
- c) Eventuais propostas de melhoria.

14. Obrigação de cumprir e fazer cumprir, pelo seu pessoal e ainda pelos seus subcontratados afetos à execução contratual, as disposições constantes da Política de Gestão (na parte aplicável), do Guia para Fornecedores e do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL e das disposições constantes do contrato e do Regulamento de Proteção de dados, em vigor na EPAL e em qualquer das Empresas às quais a EPAL presta serviços de atendimento telefónico, que se encontram em atualização permanente e disponíveis para consulta no website em <https://www.epal.pt/EPAL/menu/fornecedores>.

15. A título acessório, o Cocontratante 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 5^a

Forma de prestação do serviço

1. Para o acompanhamento da execução de cada contrato, o Cocontratante fica obrigado a manter, com uma periodicidade semestral ou outra que se considere ajustada, entre as partes, ao desenrolar do contrato, reuniões de coordenação com os representantes da EPAL.

2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do Cocontratante, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.

3. O Cocontratante fica também obrigado a apresentar à EPAL, com uma periodicidade mensal, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato contendo a seguinte informação, para além do disposto nos pontos 13.1 da cláusula 4.^a do presente caderno de encargos, relativamente a cada um dos lotes:

LOTE I – Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras

- i) Quantidade de atendimentos de cobranças;
- ii) Quantidade de atendimentos gerais;
- iii) Tempo médio de espera dos clientes até atendimento;
- iv) Reclamações sobre comportamento/atitude do (s) técnico(s) no atendimento.

LOTE II – Atendimento de clientes de Contact Center

- i) Quantidade de atividades de inbound, por clientes da EPAL e clientes de terceiros a quem esta venha a prestar serviços (individualmente por cada terceiro);
- ii) Quantidade de atividades de outbound, dividida por clientes da EPAL e clientes de terceiros a quem esta venha a prestar serviços (individualmente por cada terceiro);
- iii) Quantidade de atividades de backoffice;
- iv) Nível de serviço, ou seja chamadas entradas/chamadas atendidas;
- v) Tempo médio de espera até atendimento na atividade de inbound;
- vii) Reclamações sobre comportamento/atitude dos técnicos no atendimento telefónico.

4. Todos os relatórios, registos, comunicações e demais documentos elaborados pelo Cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 6.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato

1. No prazo de 5 (cinco) dias a contar da entrega do relatório mensal, contendo os dados previstos no número 3 da Cláusula 5.^a, a EPAL procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o Cocontratante deve prestar à EPAL toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso da análise da EPAL a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos, a EPAL deve disso informar, por escrito, o Cocontratante.

4. No caso previsto no número anterior, o Cocontratante deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela EPAL, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
5. Após a realização, pelo Cocontratante, das alterações e complementos necessários, a EPAL procede a nova análise, nos termos do n.º I.
6. Caso a análise da EPAL a que se refere o n.º I comprove a conformidade dos elementos entregues pelo Cocontratante com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação.
7. 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 e requisitos técnicos previstos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos.

Cláusula 7.ª

Transferência da propriedade

1. Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a EPAL, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do Caderno de Encargos/Contrato.

Cláusula 8.ª

Dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Contraente Pública, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
2. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do Contrato.
3. O Cocontratante 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 Contraente Pública lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 (três) anos, após a extinção das obrigações decorrentes 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.
5. As obrigações vertidas nos números anteriores, aplicam-se igualmente a todas as informações, documentação e dados que o Cocontratante tenha conhecimento e que respeitem a terceiros e a clientes de terceiros aos quais a EPAL venha a prestar o serviço de atendimento telefónico.

Cláusula 9.ª

Tratamento de dados pessoais

1. Caso, no decurso da execução do Contrato, o Cocontratante necessite de aceder a dados pessoais de Clientes da EPAL ou de Clientes de Terceiros a quem a EPAL preste serviços de atendimento telefónico, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do Contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da Contraente Pública, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O Cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, ou para proveito próprio.
3. O Cocontratante deve cumprir rigorosamente as instruções da Contraente Pública, no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais de clientes da EPAL, de Terceiros a quem a EPAL preste serviços de atendimento telefónico e dos seus respetivos clientes.
4. O Cocontratante deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O Cocontratante deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, independentemente do vínculo contratual que com os mesmos estabeleça, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela Contraente Pública ou por Terceiros a quem esta preste serviços, ou por quem atue em representação destes.
6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

7. O Cocontratante deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo caderno de encargos e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, e que conhecem e se comprometem a cumprir todas as obrigações aqui previstas, sendo o Cocontratante responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.
8. Mediante solicitação escrita da Contraente Pública, o Cocontratante deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
9. O Cocontratante deve comunicar de imediato à Contraente Pública quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
10. O Cocontratante encontra-se adstrito a notificar de imediato a Contraente Pública de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
11. Se o Cocontratante tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar a Contraente Pública, por escrito, disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-a das categorias e número de titulares de dados afetados, indicando se respeitam a Clientes da EPAL ou a Clientes de Terceiros a quem a mesma preste serviços de atendimento telefónico, das prováveis consequências da violação, assim como fornecendo-lhe qualquer outra informação que possam razoavelmente solicitar.
12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Contraente Pública:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
13. O Cocontratante obriga-se a ressarcir a Contraente Pública por todos os prejuízos em que venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais da EPAL, dos seus clientes, de Terceiros a quem a EPAL preste serviços de atendimento telefónico e dos respetivos clientes,

nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

- 14.O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do Cocontratante e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do mesmo é fundamento de resolução do Contrato com justa causa pela Contraente Pública, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.
- 15.O Cocontratante declara e aceita sujeitar-se a auditorias de controlo em matéria de confidencialidade, sigilo e proteção de dados, sejam as mesmas levadas a cabo pela EPAL ou por terceiro pela mesma designado para o efeito, cooperando e atuando proactivamente no que se mostre necessário.

Cláusula 10.^a

Conservação de dados pessoais

1. O Cocontratante deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do Contrato, e sempre em prazo não superior a 1 (um) ano após a cessação do Contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Contraente Pública.
2. Dependendo da opção da Contraente Pública, o Cocontratante apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 11.^a

Transferência de dados pessoais

O Cocontratante não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Contraente Pública, exceto se for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Contraente Pública antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 12.^a

Dever de cooperação

O Cocontratante deve cooperar com a Contraente Pública ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP (Águas de Portugal), mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

- a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Cocontratante em representação da Contraente Pública, incluindo os dados pessoais de clientes de terceiros a quem a EPAL preste serviços de atendimento telefónico;
- b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

Cláusula 13.^a

Preço base e preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do caderno de encargos, a Contraente Pública pagará ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, o qual não pode exceder o preço total máximo de **3.549.600,00€ (três milhões, quinhentos e quarenta e nove mil e seiscentos euros)**, (preço base) acrescido do Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, dividido da seguinte forma:
 - a) **LOTE I – Atendimento de clientes para Loja do Cidadão das Laranjeiras – 428.400,00€ (quatrocentos e vinte e oito mil e quatrocentos euros)** (preço base), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido;
 - b) **LOTE II – Atendimento de clientes de Contact Center - 3.121.200,00€ (três milhões, cento e vinte e um mil e duzentos euros)** (preço base), 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 Contraente Pública, 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.
3. Nas situações de renovação contratual e a pedido do Cocontratante, os preços contratuais são suscetíveis de atualização anual de acordo com o Índice de Preços no Consumidor, exceto habitação, verificado no ano civil anterior e publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.
4. O pedido do Cocontratante referido no número anterior deverá ser efetuado, através de carta registada com aviso de receção, dirigida à EPAL, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente

à data em que se pretende que produza efeitos a referida atualização de preços.

5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, em caso de aumento da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), poderá o Cocontratante, caso assim entenda, apresentar à Contraente Pública, documentação comprovativa do acréscimo de custos decorrentes do referido aumento, solicitando à mesma o respetivo pagamento.
6. Caso o pedido referido no n.º anterior, mereça a aceitação da Contraente Pública, a atualização de preços far-se-á por aplicação da percentagem de aumento da RMMG verificado no ano civil anterior, à componente de recursos humanos da proposta adjudicada afetada diretamente por aquele aumento e devidamente fundamentada/documentada pelo adjudicatário.

Cláusula 14.ª

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devida(s) pela Contraente Pública, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) 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 após emissão da respetiva declaração de aceitação pela EPAL do relatório mensal, conforme previsto na cláusula 5.ª n.º3 e nos termos do n.º 6 da cláusula 6.ª.
3. O montante a pagar mensalmente é apurado com base na lista dos preços unitários adjudicada, em função e na proporção dos serviços efetivamente prestados.
4. As quantidades de serviços previstas no Anexo I do ponto 2 do Caderno de Encargos e bem como na lista dos preços unitários configuram quantidades estimadas, não configurando qualquer obrigação de aquisição dessa quantidade de serviços para a Contraente Pública.
5. Em caso de discordância por parte da Contraente Pública quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. A falta de pagamento dos valores contestados pela Contraente Pública não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do Cocontratante, devendo, no entanto, a Contraente Pública proceder ao pagamento da importância não contestada.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.ºs 1, 2, 3 e 5, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante.
8. No caso de suspensão da execução do Contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao Cocontratante serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 15.^a

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do Contrato

1. A execução do Contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do Contrato designado pela Contraente Pública, o qual será identificado no Contrato.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do Contrato pelo Cocontratante.

Cláusula 16.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º I do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o Cocontratante pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do Contrato, mediante autorização da Contraente pública.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o Cocontratante 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 Contraente Pública deve pronunciar-se sobre a proposta do Cocontratante no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, a mesma não se pronunciar expressamente.
4. A subcontratação pelo Cocontratante depende de autorização da Contraente Pública, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.^a

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a Contraente Pública pode exigir do Cocontratante o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos definidos no **Anexo III** ao Caderno de Encargos (regulamento de penalidades aplicáveis).
2. O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 10% (*dez por cento*) do valor a faturar mensalmente.
3. Nos casos em que seja atingido o limite de 10% (*dez por cento*) e por 3 (três) meses consecutivos e a Contraente Pública decida não proceder à resolução do Contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 20% (*vinte por cento*).

4. A Contraente Pública pode descontar o valor das sanções contratuais devidas, nos termos da presente cláusula nos pagamentos devidos ao Cocontratante.
5. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a Contraente Pública exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Cocontratante, 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; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante 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 Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante 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 Cocontratante das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a Contraente Pública a resolver o Contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o Cocontratante direito a qualquer indemnização.

Cláusula 19.ª

Resolução do Contrato por parte da Contraente Pública

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Contraente Pública pode resolver o Contrato, a título sancionatório, no caso de o Cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Atraso, total ou parcial, na prestação dos serviços objeto do Contrato superior a 10 (dez) dias ou declaração escrita do Cocontratante 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 Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Contraente Pública.
3. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do Cocontratante pode ser-lhe exigida uma pena pecuniária de até 20% (vinte por cento) do preço contratual.
4. Ao valor da pena referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Cocontratante ao abrigo da cláusula 17.ª relativamente aos serviços objeto do Contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.
5. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstante a que a Contraente Pública exija uma indemnização pelos danos excedentes.

Cláusula 20.ª

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

1. O Cocontratante 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 I 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 Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do Contrato.

Cláusula 21.^a

Execução da caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, nos termos previstos no programa de procedimento, pode ser executada pela Contraente Pública sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo Cocontratante das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de sanções contratuais, ou para quaisquer outros efeitos resultantes do Contrato ou da lei.
2. A resolução do Contrato pela Contraente Pública não impede a execução da caução nos termos da lei ou do Contrato.
3. Salvo no caso previsto no número anterior, a execução parcial ou total da caução constitui o Cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes da execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da Contraente Pública para esse efeito.

Cláusula 22.^a

Seguros

1. É da responsabilidade do Cocontratante a cobertura, através de contratos de seguro, multirriscos, dos riscos impostos pela legislação em vigor, bem como a contratação de qualquer outro seguro referente à prestação de serviços objeto do contrato que possam vir a ser tidos por indispensáveis, nomeadamente Seguro de Acidentes de Trabalho e Seguro de Responsabilidade Civil da empresa.
2. A Contraente Pública pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Cocontratante prestá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 23.^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 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 15 (quinze) 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 24.^a

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do Contrato, quaisquer comunicações entre a Contraente Pública e o Cocontratante relativas ao Contrato devem ser efetuadas por escrito, para a morada indicada no Contrato ou, em alternativa, por correio eletrónico, para os seguintes contactos:
 - a) Contactos do Contraente Público: serão indicados no Contrato
 - b) Contactos do Cocontratante: serão indicados no Contrato.
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 recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

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 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.

Em anexo:

Anexo I - Tipificação de serviços e metodologia de execução;

Anexo II - Equipa Técnica a afetar à prestação de serviços;

Anexo III - Regulamento de penalidades contratuais aplicáveis;

Anexo IV - Modelo da Declaração da lista da equipa técnica a afetar à prestação de serviços.

ANEXO I

TIPIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

I Atividades exercidas no âmbito do atendimento de clientes por tipologia

I.1 Serviços de atendimento **geral** e de **cobranças** de clientes da EPAL e de **inbound** para clientes da EPAL ou clientes de terceiros aos quais a EPAL preste o serviço de atendimento telefónico.

a) Prestação de informação geral sobre:

EPAL ou terceiros aos quais a EPAL venha a prestar o serviço de atendimento telefónico, e que serão por esta indicados (estes serviços prestados à outras empresas, terão apenas eventualmente lugar no âmbito do Lote II)

Locais de atendimento

Serviços

Preços/Tarifários

Campanhas

Outras

b) Prestação de informação de cliente sobre:

Fatura

Cobranças

Conta Corrente

Faturas em atraso

Leitura

Contrato

Correspondências e Notificações recebidas

Assistência nas instalações dos Clientes

Disponibilidade de fornecimento/Contratação

Problemas de fornecimento

Outras

c) Marcação ou alteração de pedidos de assistência nas instalações do cliente, nomeadamente:

Marcar visita

Abrir a água

Fechar a água

Verificar o contador

Selar/Substituir o contador

Verificar/Selar/ o contador

Com verificação de condições de abastecimento na sequência de alterações contratuais

Alterar visita

Cancelar visita

d) Alteração de dados do cliente, nomeadamente:

Alterar/Corrigir dados pessoais

Alterar/corrigir morada de correspondência

Alterar tarifários

Alterar plano de pagamento

Alterar forma de estimativa de cálculo da fatura

Alterar/Corrigir leitura

Alterar/Corrigir valor da fatura

Acordo de pagamento

Alterar modo de pagamento

e) Celebração de contratos

f) Rescisão de contratos

g) Reencaminhamento ou informação ao cliente para onde se deve dirigir, nomeadamente:

Rede de Lojas da EPAL e de outras Empresas Terceiras às quais a EPAL preste serviço de atendimento telefónico estes serviços prestados a outras empresas, terão apenas eventualmente lugar no âmbito do Lote II)

Outras

h) Registo em suporte informático, de todos os contactos efetuados pelo e com o cliente, sejam pedidos de informação ou sejam reclamações

- i) Recebimento de faturas
- j) Receção de processos de abastecimento
- l) Fracionamento/acordos de pagamento
- m) Follow up de contactos não resolvidos de Clientes

1.2 Serviços de **outbound** de clientes da EPAL ou de terceiros, aos quais a EPAL venha a prestar o serviço de atendimento telefónico, e que serão por esta indicados (aplicável ao Lote II)

- a) Aferir a satisfação do cliente (inquéritos)
- b) Contacto por débitos, suspensões, outras
- c) Chamada introdutória para novos Clientes sobre novos serviços
- d) Callback de chamadas não atendidas após 60 segundos em espera
- e) campanhas de recolha de dados de clientes ou outras.

1.3 Serviços de **Backoffice** para a EPAL (aplicável ao lote II):

- a) Classificação, encaminhamento e tratamento de correspondência eletrónica de clientes da EPAL (email, internet, portal do cliente)
- b) Emissão de segundas vias de faturas de clientes da EPAL ou de clientes das outras Empresas às quais a EPAL presta serviços de atendimento telefónico
- c) Digitalização, validação e arquivo de documentos de clientes da EPAL
- d) Elaborar respostas a clientes da EPAL sobre assuntos dependentes de outras áreas e sobre assuntos de menor complexidade
- e) Aceitar e validar contratos de clientes da EPAL
- f) Registo de dados estatísticos de atendimento e emissão e controlo de mapas de prazos ou outros

g) emitir análises de contas de clientes da EPAL.

2.Previsão mensal de quantidades média de serviços

2.1. Os números apresentados nos quadros seguintes referem-se à **média mensal da quantidade de serviços, por lote**, para os diversos tipos de serviços, prevista.

2.2. A quantidade de serviços prevista, por mês, será apresentada na lista dos preços unitários constante do Anexo III do Programa de Concurso;

2.3. As quantidades previstas são quantidades estimadas pelo que o disposto no número 2.1. não constitui, de forma alguma garantia mínima de serviços a prestar, não podendo, a prestação de serviços, em número inferior às quantidades previstas, constituir fundamento de pedido de compensação por parte do Cocontratante.

2.4. O Cocontratante não pode recusar a execução de quantidades de serviços superiores às previstas, dentro dos limites legais estabelecidos.

Quadro I – Previsão mensal da quantidade média de Serviços de atendimento Geral e de Cobranças - Lote I

Descrição do Serviço	Quantidade média mensal
Atendimento cobranças	500
Atendimento geral	5 000

Quadro II – Previsão mensal da quantidade média de Serviços de Inbound, Outbound e Backoffice - Lote II

Descrição do Serviço	Quantidade média mensal
Inbound	40 000
Outbound	1 000
Backoffice	20 000

Quadro III – Distribuição diária (dia útil ilustrativo) das chamadas entradas (Inbound) relativas ao atendimento de clientes da EPAL ou de outras Empresas a quem a EPAL preste o serviço de atendimento telefónico - Lote II

Dia útil ilustrativo - Inbound	
Intervalos de hora/hora	chamadas atendidas
00:00:00	1
01:00:00	1
02:00:00	0
03:00:00	0
04:00:00	1
05:00:00	0
06:00:00	3
07:00:00	2
08:00:00	56
09:00:00	167
10:00:00	201
11:00:00	187
12:00:00	178

13:00:00	98
14:00:00	113
15:00:00	125
16:00:00	148
17:00:00	126
18:00:00	87
19:00:00	77
20:00:00	59
21:00:00	38
22:00:00	13
23:00:00	9
Total diário	1 690
Média diária chamadas atendidas em dia útil	1 750
Média diária chamadas atendidas em dia não útil	800

3. Localização, equipamentos e horários (Lote I e II)

3.1. O Atendimento de clientes e a prestação dos serviços no âmbito do contrato, decorre na área de Concessão da EPAL, no Concelho de Lisboa em instalações da EPAL. Na presente data, o atendimento telefónico (Lote II) encontra-se instalado na Sede da EPAL (Av. da Liberdade, n.º 24, em Lisboa), contudo poderá ser alterada a sua localização, previsivelmente dentro do concelho de Lisboa. A Loja do Cidadão das Laranjeiras (Lote I) situa-se na Rua Abranches Ferrão, 10 C.

3.2. Todo o equipamento, mobiliário, hardware e software necessários ao funcionamento do Atendimento de clientes são fornecidos pela EPAL.

3.3. A EPAL poderá introduzir ou atualizar as aplicações de software, caso seja da sua conveniência, sendo expectável que haja constante atualização de sistemas, principalmente no que diz respeito ao software de interface dos técnicos.

3.4. A rede informática local, o equipamento de rede alargada, os servidores, a central telefónica, os computadores, os painéis informativos e auscultadores serão fornecidos pela EPAL.

3.5. O sistema de gestão integrada de gestão de clientes é o AQUAmatrix®, e trata-se de uma ferramenta “fatto à medida” desenvolvida e permanentemente atualizada pela EPAL, funcional na gestão do serviço de venda de água e integra ainda sistemas de gestão documental, entre outros.

3.6. No Lote II o atendimento de clientes é contínuo 24H/dia, todos os dias da semana, no que respeita à prestação de serviços das atividades de inbound, outbound e backoffice. No Lote I o atendimento de clientes decorre das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado (horário de funcionamento da loja do cidadão), no que respeita à prestação de serviços das atividades geral e de cobranças.

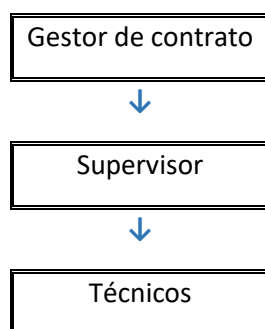
4. Requisitos da Prestação de Serviços (Lote I e II)

4.1. O Cocontratante deverá garantir que todos os seus recursos afetos ao Serviço da EPAL seguirão os processos, procedimentos e orientações definidos e disponibilizados pela EPAL, sem prejuízo da organização e gestão interna dos serviços proposta pelo Cocontratante.

4.2. O Cocontratante assegurar-se-á que todos os atendimentos de clientes terão respostas e tratamentos padronizados, consistentes e satisfatórios com os padrões de qualidade de Serviço, valores e cultura da EPAL.

5. Equipa Técnica afeta à Prestação de Serviços (Lote I e II)

5.1. O Cocontratante adotará para a sua equipa técnica a seguinte estrutura organizativa afeta à Prestação de Serviço:



5.2. O Cocontratante garantirá a presença do supervisor no período das 9h00 às 18h00. Deve ser assegurado que o Supervisor dispõe de meio de contacto telemóvel profissional, para que possa sempre estar disponível em caso de necessidade de contacto com a EPAL e/ou Técnicos no período em que não está presente.

5.3. A EPAL disponibilizará um coordenador-operacional, ao qual compete fazer a ligação direta entre a EPAL e o Supervisor e/ou Técnicos do Atendimento de clientes.

5.4. No início de produção de efeitos do contrato, os técnicos a afetar à execução do contrato pelo Cocontratante serão, necessariamente, trabalhadores do Cocontratante, com vínculo laboral válido. Esta situação poderá ser comprovada pela EPAL a qualquer momento, cabendo ao Cocontratante fornecer os comprovativos devidos.

5.5. A relação contratual entre o Cocontratante e os seus recursos humanos afetos ao contrato da EPAL é da sua exclusiva e inteira responsabilidade, no que respeita, nomeadamente a contratos de trabalho, incluindo o poder disciplinar, o pagamento de remunerações, prémios e bónus, o controlo de faltas, absentismo, férias, atrasos, doenças, baixas e outras. No que respeita ao Lote I existe a obrigação de pagamento de abono para falhas ao seu pessoal afeto à prestação de serviços.

5.6. A EPAL reserva-se o direito de solicitar ao Cocontratante que substitua qualquer elemento afeto à prestação de serviços cujo desempenho não atinja os padrões desejados e/ou satisfaça os objetivos, visão, estratégia e valores do Serviço de Clientes da EPAL.

5.7. Quando o Cocontratante pretenda proceder à substituição de qualquer colaborador, deve solicitar, previamente, autorização à EPAL.

5.8. Constitui requisito indispensável para que a EPAL autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o novo técnico apresentado detenha qualificações e experiência profissional similar ou superior ao técnico a substituir.

5.9. A EPAL pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinja(m) os padrões desejados e/ou satisfaça os objetivos, visão, estratégia e valores do Serviço de Clientes da EPAL.

5.10. A equipa técnica de cada um dos lotes deverá cumprir os requisitos mínimos previstos no Anexo II.

6. Avaliação de Desempenho (Lote I e II)

6.1. A avaliação da Qualidade do Serviço prestado é aferida através do número de serviços efetivamente realizados, podendo ainda a EPAL, no âmbito da sua atividade, tratar estes dados para outros fins.

6.2. Os Planos de Avaliação de Desempenho Mensais a aplicar pelo Cocontratante são os definidos na sua proposta, e posteriormente acordados/afinados com a EPAL, os quais devem mostrar-se adequados à realidade da prestação dos serviços.

6.3. O Cocontratante realizará a Avaliação de Desempenho dos recursos afetos ao Serviço com base nos planos de avaliação propostos, devendo informar a EPAL dos resultados dessa avaliação, por amostragem. A amostra mensal deverá ser constituída por todos os colaboradores, com exceção do coordenador. Os indicadores a avaliar deverão incluir os seguintes: produtividade, assiduidade, pontualidade e escuta ativa de atendimentos, devendo os atendimentos de comportamentos/atitude perante o cliente não conformes ser objeto de penalização no desempenho.

6.4. A partir dos resultados da Avaliação de Desempenho o Cocontratante deverá implementar as medidas necessárias a um melhor desempenho, conforme definido na sua proposta, e apresentará à EPAL o respetivo relatório.

6.5. A avaliação de desempenho e apresentação de relatórios terão uma periodicidade mensal.

6.6. A EPAL reserva-se o direito de efetuar auditorias para verificação da adequada implementação dos Planos de Avaliação e outros procedimentos de Avaliação que entenda convenientes.

7. Formação da Equipa Técnica (Lote I e II)

7.1. Todos os encargos respeitantes à formação são da responsabilidade do Cocontratante, incluindo a elaboração de material didático, apresentações, manuais ou outros, necessários à formação dos respetivos recursos.

7.2. A formação inicial respeitante aos sistemas utilizados pela EPAL decorrerá nas instalações da EPAL, sem encargos para o Cocontratante, bem como as reciclagens sobre a atividade da EPAL. Toda a demais formação necessária é da responsabilidade do Cocontratante.

8. Contactos entre a EPAL e o Cocontratante (Lote I e II)

8.1. Salvo quando outra forma seja exigida, no presente Caderno de Encargos ou no contrato, todas as comunicações entre as partes, poderão ser efetuadas para os seguintes contactos:

Pela EPAL: Responsável da Área de Atendimento a Clientes

Pelo Cocontratante: Gestor de Contrato

8.2. O Gestor de Contrato e o Responsável do Atendimento a Clientes deverão estar sempre contactáveis por telemóvel, devendo ser nomeados substitutos nas situações de indisponibilidade dos mesmos.

8.3. Para efeitos operacionais, quer no âmbito dos procedimentos normais de resolução de contactos definidos pela EPAL, quer para resolução de contactos atípicos ou mais complexos, o pessoal do Cocontratante afeto à prestação de serviços contactará as diversas áreas internas da EPAL.

8.4. O exercício de funções de supervisão e de gestão (definição de tarefas, horários e intervalos, incluindo funções de hierarquia, direção e disciplinares) será feito no âmbito da estrutura hierárquica interna do Cocontratante.

9. Definição de Procedimentos (Lote I e II)

9.1. A EPAL definirá os procedimentos e manuais de atendimento a utilizar na prestação do serviço, sendo o Cocontratante responsável pela respetiva implementação junto do pessoal afeto ao serviço, bem como pela implementação das medidas necessárias à correta implementação dos mesmos pela equipa técnica.

9.2. A EPAL, salvo causa justificativa de urgência, poderá alterar os procedimentos e manuais de atendimento em vigor, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis sendo o Cocontratante responsável pela implementação dessas alterações junto da equipa, para o efeito ministrando a formação que se entenda necessária.

10. Métricas de Serviço (Lote I e II)

10.1. A EPAL define no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade Métricas e Objetivos para as diferentes atividades, apresentando no quadro seguinte os aplicáveis ao Atendimento de clientes, sob a forma de níveis Objetivo e Mínimo para as diferentes métricas, devendo o Cocontratante contribuir para a prestação de um Serviço de elevada qualidade aos Clientes da EPAL ou de clientes terceiros a

quem a EPAL presta serviços de atendimento telefónico e comprometendo-se com as seguintes métricas:

- i. Nível de serviço de Inbound - chamadas atendidas/tentativas de contato > 95% (aplicável apenas ao Lote II)
- ii. Tempo médio de espera de Inbound < 60 segundos (aplicável apenas ao Lote II)
- iii. Tempo médio de espera presencial < 15 minutos (aplicável apenas no Lote I)
- iv. Média de atendimentos de emails > 10 000/mês (aplicável apenas no Lote II)
- v. Reclamações de comportamento/atitude do técnico = 0 (aplicável aos Lotes I e II)

10.2. No último semestre de 2021, os valores atingidos no atendimento de clientes da EPAL foram os seguintes:

Tempos médios de atendimento

Inbound = 3m (aplicável apenas ao Lote II)

Outbound = 2m (aplicável apenas ao Lote II)

BackOffice = 5m (aplicável apenas ao Lote II)

Cobranças = 2m (aplicável Lote I)

Geral = 8m30s (aplicável Lote I)

ANEXO II

EQUIPA TÉCNICA A AFETAR À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (Lote I e II)

- I. A declaração contendo a lista nominativa da equipa técnica a afetar à prestação de serviços deverá ser apresentada à EPAL pelo Cocontratante, conforme pontos II da cláusula 4.^a, relativamente a cada um dos lotes após a comunicação da decisão de adjudicação e antes da celebração do contrato, cumprindo os requisitos mínimos definidos nos números seguintes:

2. Composição da Equipa Técnica - Requisitos mínimos

- 2.1. A Equipa Técnica a afetar à prestação de serviços deve ser constituída, no mínimo, pelos seguintes elementos:

Lote I:

6 (seis) técnicos, devendo cada um deles possuir no mínimo I (um) ano de experiência profissional de atendimento de clientes,

Lote II:

50 (cinquenta) técnicos, devendo cada um deles possuir no mínimo de I (um) ano de experiência profissional na função de atendimento de clientes.

Lotes I e II:

- I (um) Supervisor, que deve ser detentor, no mínimo, de 3 (três) anos de experiência profissional de supervisão de atendimento de clientes. O supervisor conforme 5.1 do Anexo I é elemento adicional à equipa técnica.
- I (um) Gestor do Contrato da prestação de serviços, detentor de, pelo menos, 3 (três) anos de experiência profissional em gestão de contratos de prestação de serviços de atendimento de clientes.

- 2.2. Constitui requisito mínimo que a escolaridade mínima obrigatória de toda a equipa dos técnicos (técnicos, supervisor e gestor de contrato) a afetar à prestação de serviços seja o 9.º ano de escolaridade.

2.3. Constitui requisito mínimo que os técnicos a afetar à prestação de serviços tenham pleno domínio falado e escrito da língua portuguesa.

2.4 Constitui requisito mínimo que no conjunto dos técnicos a afetar à prestação de serviços de cada lote exista, permanentemente, pelo menos um elemento com pleno domínio falado e escrito da língua inglesa.

2.5. Constitui requisito mínimo que os técnicos a afetar à prestação de serviços tenham conhecimentos informáticos na ótica de utilizador do software Microsoft Office.

2.6. Constitui requisito indispensável que todos técnicos a afetar à prestação de serviços tenham experiência em serviços de atendimento de clientes nos termos indicados no ponto 2.1.

2.7. Cumprimento do requisito expresso no ponto 5.4. do Anexo I ao caderno de encargos.

3. Relacionamento com os colaboradores (Lote I e II)

3.1. São da exclusiva responsabilidade do Cocontratante as obrigações relativas ao pessoal afeto à prestação de serviços, à respetiva aptidão profissional e à disciplina, cabendo-lhe assegurar o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar.

3.2. O Cocontratante deverá indicar e apresentar à EPAL, após comunicação de adjudicação e antes da celebração do contrato, e sempre que haja modificações, quais os seus responsáveis hierárquicos e indicar a forma de contacto regular.

3.3. Os técnicos do Cocontratante, que no entender da EPAL tenham comportamento incorreto, revelem negligência, e/ou violem normas sobre segurança, ou regulamentos oficiais ou da EPAL, devem ser, após pedido formal da EPAL, imediatamente substituídos.

3.4. Sempre que um técnico do Cocontratante deixe de estar afeto à atividade objeto da prestação de serviços, o Cocontratante entregará, de imediato, a lista de técnicos atualizada.

4. Medicina, Segurança e Higiene no Trabalho (Lote I e II)

4.1. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre medicina, segurança e higiene no trabalho, relativamente a todo o pessoal afeto à prestação dos serviços contratados, sendo da sua responsabilidade os encargos que daí resultem.

4.2. O Cocontratante é ainda obrigado a acautelar, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, a vida e a segurança do seu pessoal e a prestar-lhe a assistência médica de que careça por motivo de acidente no trabalho ou doença profissional, devendo apresentar à EPAL uma declaração, atestando que todos os técnicos que colaboram ou venham a colaborar na prestação de serviços são alvo de exames de saúde, de acordo com a legislação em vigor.

5. Regras gerais de conduta (Lote I e II)

5.1. Os técnicos do Cocontratante devem pautar a sua atividade por regras de conduta, de apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da EPAL e a segurança, privacidade e dignidade dos seus Clientes.

5.2. Os técnicos designados pelo Cocontratante devem possuir formação académica e técnica que garantam a qualidade do serviço prestado, designadamente quanto à clareza das informações a prestar e boa receptividade à formação necessária à sua atividade.

ANEXO III

REGULAMENTO DE PENALIDADES CONTRATUAIS APLICÁVEIS ao Lote I e Lote II

I. Sobre o tempo de espera

I.1. Se o tempo médio de espera até atendimento das chamadas - Inbound - for superior a 60 segundos e menor que 120 segundos, haverá lugar a uma penalização de 3% da faturação do mês correspondente (aplicável no Lote II);

I.2. Se o tempo médio de espera até atendimento das chamadas – Inbound - for superior a 120 segundos, haverá lugar a uma penalização de 5% da faturação do mês correspondente (aplicável no Lote II);

I.3. Se o tempo médio de espera para atendimento geral e cobranças for superior a 15 minutos e menor que 25 minutos, haverá lugar a uma penalização de 3% da faturação do mês correspondente (aplicável no Lote I)

I.4. Se o tempo médio de espera para atendimento geral e cobranças for igual ou superior a 25 minutos, haverá lugar a uma penalização de 5% da faturação do mês correspondente (aplicável no lote I)

2. Sobre o nível de atendimento telefónico (aplicável apenas ao Lote II)

2.1. Se a quantidade de chamadas atendidas for inferior a 95% das chamadas recebidas haverá lugar a uma penalização, cumulativa com a penalidade sobre o tempo de espera, de 3% da faturação do mês correspondente.

3. Sobre reclamações

3.1. Se a quantidade de reclamações, sobre comportamento do assistente, que venham a ser deferidas sobre atendimento efetuado no âmbito da presente prestação de serviços for superior a 1 (uma) reclamação por mês, haverá lugar a uma penalização, cumulativa com as restantes penalidades aplicáveis, de 3% da faturação do mês correspondente (aplicável a ambos os lotes);

ANEXO IV¹**DECLARAÇÃO CONTENDO A LISTA DA EQUIPA TÉCNICA A AFETAR À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Lote [Indicar o Lote a que respeita]**

(para efeitos dos Pontos I I da cláusula 4.^a do caderno de encargos para cada um dos lotes)

[Identificação do representante legal do concorrente], na qualidade de [qualidade em que subscreve a declaração] da [identificação da sociedade ou do agrupamento], com sede em [local da sede ou morada], pessoa coletiva n.º [n.º de pessoa coletiva], declara, **sob compromisso de honra**, que a sua representada afetará à execução do contrato a celebrar no âmbito do concurso público **Ref^a CA/3257/2021** destinado à “Aquisição de serviços de atendimento presencial para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento telefónico (contact center), por lotes” – Lote _____ (indicar a designação e o lote a que respeita), os técnicos melhor identificados na lista seguinte, **os quais cumprem os requisitos mínimos fixados nos Anexos I e II ao Caderno de Encargos** e apresentam os seguintes anos de experiência:

#	Nome(primeiro e último) ²	Especialidade/Função ³	Nº de anos de experiência profissional no atendimento de clientes no caso dos técnicos, ou de supervisão de atendimento de clientes no caso do supervisor, ou de gestão de contratos de prestação de serviços de atendimento de clientes, no caso do gestor

1 A equipa técnica deve respeitar os requisitos mínimos previstos no Anexo II.

2 A preencher pelo adjudicatário com a indicação do nome (primeiro e último) do técnico proposto para a função referenciada (deve incluir-se nesta lista também o supervisor e gestor)

3 Função que cada técnico, supervisor ou gestor irá desenvolver no âmbito da execução do contrato.

...			
...			

O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica a participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

Data _____

Assinatura(s)⁴ _____

⁴ Assinatura(s) nos termos dos n.ºs 4. e 5. do artigo 57.º do CCP