

PROGRAMA DO CONCURSO PÚBLICO
COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL
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”

PROC. REF. CA/3257/2021

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente concurso destina-se à celebração de um contrato 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 Caderno de Encargos, correspondendo um contrato a cada um dos seguintes lotes:
 - a) LOTE I – Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras;
 - b) LOTE II – Atendimento de clientes de Contact Center.
2. Os concorrentes poderão apresentar proposta apenas a I (um) ou a ambos os Lotes, conforme pretendam. Não é obrigatório apresentar proposta a ambos os lotes.

Artigo 2.º

Entidade adjudicante e Decisão de Contratar

1. A entidade adjudicante é a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (doravante denominada por “**EPAL**”), com sede na Avenida da Liberdade, n.º 24, 1250-144 Lisboa, com o número de matrícula e identificação de pessoa coletiva 500906840, com os seguintes contactos para efeitos do presente procedimento:
 - Telefone: +351 218 552 214 / 931401156
 - Correio eletrónico: logistica.EPAL@ADP.PT
 - Website oficial: www.epal.pt
2. A decisão de contratar foi tomada pelo Conselho de Administração da EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A., em 3 de agosto de 2022.

Artigo 3.º

Plataforma eletrónica e Peças do Concurso

1. O presente concurso é tramitado na plataforma eletrónica de contratação pública: **acingov.pt**, doravante denominada por “**plataforma eletrónica**”.
2. Os interessados e concorrentes devem disponibilizar as comunicações destinadas à Entidade adjudicante e ao júri do procedimento, no âmbito do procedimento, na referida plataforma eletrónica.
3. As peças do concurso podem ser consultadas desde a data de publicação do respetivo anúncio no Diário da República, até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, estando integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica.

4. O processo do concurso é constituído pelas seguintes peças:

- a) O presente Programa do Concurso;
- b) O Caderno de Encargos;
- c) Os anúncios do procedimento.

Artigo 4.º

Júri do Procedimento

O presente procedimento é conduzido por um júri, a quem compete praticar todos os atos e realizar todas as diligências relacionadas com o procedimento cuja competência não seja cometida injuntivamente à entidade adjudicante, nomeadamente a prestação de esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do concurso, a avaliação das propostas, a realização das audiências prévias dos interessados e a elaboração dos respetivos relatórios de análise.

Artigo 5.º

Esclarecimentos, Retificações e erros e omissões sobre as peças do procedimento

1. Até ao termo do primeiro terço do prazo fixado para a entrega das propostas, isto é, até às 18:00 horas do dia **19/09/2022**, os interessados podem apresentar pedidos de esclarecimentos necessários à boa compreensão e a interpretação das peças do procedimento e, no mesmo prazo, devem apresentar lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das peças por si detetados, caso existam, nos termos do art.º 50.º do CCP, os quais devem ser apresentados, por escrito, através da plataforma eletrónica.
2. Até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a entrega das propostas, isto é, até às 18:00 do dia **30/09/2022**, o júri deve prestar os esclarecimentos solicitados assim como o órgão competente para a decisão de contratar deve pronunciar-se sobre os erros e omissões identificados.
3. A resposta aos pedidos de esclarecimento e/ou aos erros e omissões que tenha lugar após a data prevista no n.º 2, desde que tenha sido observado o prazo previsto no n.º 1, obriga à prorrogação do prazo para a entrega das propostas, no mínimo, por período equivalente ao do atraso verificado.
4. Sem prejuízo do disposto no n.º 3, consideram-se rejeitados todos os erros e omissões que não tenham sido objeto de pronúncia pela Entidade Adjudicante até à data prevista no n.º 2,

caso até ao final desse prazo não tenha sido dada informação da intenção de ser emitida resposta expressa.

Artigo 6.º

Documentos que constituem as propostas

- I. As propostas devem, nos termos do disposto no artigo 57.º do CCP, ser constituídas pelos seguintes documentos:
 - I.1. Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), de acordo com o formulário tipo aprovado pelo Regulamento de Execução (UE) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016, disponibilizado em formato .html ou .pdf, elaborado em conformidade com **Anexo I** ao presente Programa de Concurso;
 - I.2. Documentos que, em função do objeto do contrato a celebrar e dos aspetos da sua execução submetidos à concorrência pelo Caderno de Encargos, contenham os *atributos* da proposta, de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar:
 - a) Proposta de Preço (indicado em algarismos e por extenso, prevalecendo, em caso de divergência, o expresso por extenso), que não deve incluir o IVA, conforme **Anexo II** ao presente Programa;
 - b) Lista dos Preços Unitários (em formato “pdf”) elaborada de acordo com o modelo constante do **Anexo III** ao presente Programa.
 - c) Declaração contendo uma memória descritiva que explicita o modelo de organização/gestão de serviço de atendimento de clientes que o concorrente se propõe aplicar, em conformidade com o modelo constante no **Anexo IV** ao presente Programa.
 - I.3. Documento comprovativo dos poderes de assinatura e de vinculação do concorrente por parte de quem assina a proposta, tal como procuração, certidão do registo comercial, com todas as inscrições em vigor ou outro instrumento habilitante;
 - I.4. Documentos que o concorrente apresente por considerá-los indispensáveis para os efeitos do disposto na parte final da alínea *b*) do n.º I do artigo 57.º do CCP.
2. Nos termos e para os efeitos do n.º 4 do artigo 132.º do CCP, o concorrente deve instruir a sua proposta com documento(s) onde indique os serviços ou trabalhos que pretende subcontratar, identificando qual ou quais a(s) entidade(s) a subcontratar (aplicável apenas quando se pretenda recorrer à subcontratação), sob pena de exclusão da sua proposta;

3. No caso de o concorrente ser constituído por um agrupamento de empresas, deverá ser apresentada declaração conforme modelo apresentado no **Anexo V** do Programa do Concurso (Acordo – Promessa de Constituição).
4. Caso o concorrente revista a forma de agrupamento e exista um representante comum do agrupamento, a proposta deve ainda ser constituída por declaração contendo a designação do representante comum, bem como pelos instrumentos de mandato emitidos por cada um dos membros do agrupamento.
5. Os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa.
6. O preço da proposta será expresso em euros, com duas casas decimais e não inclui o imposto sobre o valor acrescentado (IVA).

Artigo 7.º

Apresentação de propostas variantes

Não se admite a apresentação de propostas variantes.

Artigo 8.º

Prazo para apresentação das propostas

As propostas devem ser apresentadas na plataforma eletrónica referida no artigo 3.º **até às 18h00m do dia 12 de outubro de 2022.**

Artigo 9.º

Modo de apresentação das propostas

1. Os documentos que constituem as propostas devem ser apresentados na plataforma eletrónica referida no artigo 3.º, devendo ser assinados eletronicamente.
2. A assinatura eletrónica referida no número anterior deve ser aposta mediante a utilização de um certificado digital que reúna os seguintes dois pressupostos:
 - a) Seja um certificado de assinatura eletrónica qualificada;
 - b) Contenha as informações que permitem relacionar o assinante com a sua função e poder de representação do concorrente.
3. O cumprimento do requisito previsto na alínea *b)* do número anterior pode ser substituído pelo carregamento na plataforma eletrónica referida no artigo 3.º de um documento que permita comprovar os poderes de representação de que o assinante dispõe.

4. No caso de a proposta ser apresentada por um agrupamento concorrente, a assinatura eletrónica a que se referem os n.ºs 1 e 2 deve ser aposta pelo representante comum, mediante a utilização de um certificado digital que cumpra os requisitos previstos nos n.ºs 2 e 3 deste artigo, caso em que devem ser juntos os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos membros do agrupamento, ou, não existindo representante comum, deve a assinatura ser aposta por todos os membros do agrupamento ou pelos respetivos representantes.

Artigo 10.º

Prazo da obrigação de manutenção das propostas

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias úteis, contados da data do termo do prazo fixado para a sua apresentação.

Artigo 11.º

Preço Base

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar (**preço base**) é de **3.549.600,00€ (três milhões, quinhentos e quarenta e nove mil e seiscentos euros)**, 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 a 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)** acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Artigo 12.º

Critério de adjudicação e critério de desempate

- 1. A adjudicação será efetuada por lote, segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade multifator, tendo em conta o modelo de avaliação previsto no **anexo VI** ao presente programa.
- 2. Caso seja ordenada mais do que uma proposta no mesmo lugar, serão considerados, para efeitos de desempate, os seguintes critérios:

- a) Será ordenada em primeiro lugar a proposta que obtenha a melhor pontuação no fator preço;
- b) Se, da aplicação do critério definido na alínea anterior, a situação de empate subsistir, a hierarquização das propostas será realizada, sucessivamente, com base nas pontuações obtidas nos seguintes subfactores:
 - i 1.º Sub-fator – Modo de organização/gestão da equipa técnica a afetar à execução contratual (escalas laborais, forma/ferramentas de controlo de assiduidade, controlo de absentismo e medidas de gestão do mesmo) v/s prestação de serviços dos técnicos de acordo com fluxos de contactos/atendimentos (mês) estimados.
 - ii 2.º Sub-fator – Planos de incentivos mensal a atribuir aos técnicos;
 - iii 3.º Sub-fator – Plano de avaliação de desempenho mensal e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.
- c) Se, da aplicação do critério definido na alínea anterior, a situação de empate subsistir, será realizado um sorteio entre as propostas relativamente às quais se verifica o empate, em termos a definir na prévia convocatória, escrita, por parte da entidade adjudicante.

Artigo 13.º

Documentos de Habilitação, Confirmação de Compromissos e Informação complementar

- I. No prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação da decisão de adjudicação, o adjudicatário deve apresentar os seguintes **documentos de habilitação**:
 - a) Declaração elaborada em conformidade com o modelo constante do Anexo II ao CCP, na redação atribuída pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio;
 - b) Documento comprovativo da situação regularizada relativamente a contribuições para a segurança social em Portugal ou, se for o caso, no Estado de que seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal;
 - c) Documento comprovativo da situação regularizada relativamente a impostos em Portugal ou, se for o caso, no Estado de que seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal;
 - d) Certificado do registo criminal do adjudicatário, bem como dos titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência que se encontrem em efetividade de funções;

2. Quando o adjudicatário revista a forma de um agrupamento:
 - a) Os documentos de habilitação previstos nas alíneas a), b), c), e d) do n.º I devem ser apresentados por todos os seus membros;
 - b) Devem ser apresentados os documentos comprovativos da associação dos membros do agrupamento adjudicatário na modalidade referida no artigo 15.º;
3. Os documentos de habilitação devem ser redigidos em língua portuguesa ou, no caso de não o serem pela sua própria natureza ou origem, são obrigatoriamente acompanhados de tradução devidamente legalizada.
4. No caso de não emissão dos documentos ou certificados exigidos nas alíneas b), c) e d) do n.º I ou quando estes não se referirem a todos os casos mencionados nas alíneas b) e h) do n.º I do artigo 55.º do CCP, podem os mesmos ser substituídos por uma declaração solene, sob compromisso de honra, feita pelo interessado perante a autoridade judicial ou administrativa competente, um notário, ou um organismo profissional qualificado.
5. Quando os documentos de habilitação exigidos se encontrem disponíveis na Internet, o adjudicatário pode, em substituição da apresentação da sua reprodução, indicar o endereço do sítio onde aqueles documentos podem ser consultados, bem como a informação necessária a essa consulta, desde que os referidos sítio e documentos dele constantes estejam redigidos em língua portuguesa.
6. O prazo fixado para a apresentação dos documentos de habilitação pode ser prorrogado, por uma única vez, por um período não superior a 5 (cinco) dias úteis, na sequência de solicitação do adjudicatário formulada ao órgão competente para a decisão de contratar antes de expirado o prazo a prorrogar.
7. A adjudicação caduca se, por facto que lhe seja imputável, o adjudicatário não apresentar os documentos de habilitação:
 - a) No prazo fixado no n.º I do presente artigo, sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 85.º do CCP;
 - b) No prazo fixado pelo órgão competente para a decisão de contratar, no caso previsto no n.º 8 do artigo 81.º do CCP, sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 85.º do mesmo diploma;
 - c) Redigidos em língua portuguesa, ou acompanhados de tradução devidamente legalizada no caso de estarem, pela sua natureza ou origem, redigidos numa outra língua.

8. Nos termos da alínea g) do n.º I do art.º 132.º do CCP, o prazo a conceder pela entidade adjudicante para a supressão das irregularidades detetadas nos documentos de habilitação apresentados que possam levar à caducidade da adjudicação será de 10 (dez) dias úteis.
9. Quando aplicável, a entidade adjudicante notificará o adjudicatário para que, no prazo máximo referido no n.º I do presente artigo ou noutro para o efeito definido pela entidade adjudicante, proceda à apresentação do(s) documento(s) comprovativo(s) dos **compromissos assumidos por terceiras entidades** relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada, sob pena de caducidade da adjudicação.
10. No mesmo prazo que o concedido para a apresentação dos documentos de habilitação ou noutro adicional para o efeito fixado pela entidade adjudicante, o adjudicatário procede à apresentação dos seguintes documentos:
 - a. **Declaração contendo a Lista nominativa da equipa técnica a afetar à execução contratual, por lote, elaborada de acordo com modelo constante do Anexo IV ao Caderno de Encargos.**

Artigo 14.º

Caução

1. Para garantia da celebração do contrato e do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário deve prestar uma caução correspondente a 5% do preço contratual (inicial).
2. A caução deve ser prestada:
 - a) Por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado Português à ordem de EPAL, nos termos do modelo constante do **anexo VII** ao presente programa, que dele faz parte integrante;
 - b) Mediante garantia bancária ou seguro-caução, nos termos dos modelos constantes do **anexo VIII** ao presente programa.
3. A adjudicação caduca se, por facto que lhe seja imputável, o adjudicatário não prestar, em tempo e nos termos estabelecidos nos números anteriores, a caução que lhe seja exigida.

Artigo 15.º

Modalidade jurídica do agrupamento adjudicatário

Caso a decisão de adjudicação recaia sobre proposta apresentada por agrupamento concorrente, todos os respetivos membros, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, na modalidade jurídica de consórcio externo, em regime de

responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho.

Artigo 16.º

Celebração do contrato e despesas associadas

1. O contrato será elaborado em suporte informático e assinado por meios eletrónicos, considerando-se outorgado na data de aposição da última assinatura.
2. O prazo concedido para a outorga e remessa do contrato pelo adjudicatário ser-lhe-á comunicado com a antecedência mínima de três dias úteis.
3. O incumprimento do prazo concedido para a outorga e remessa do contrato pelo adjudicatário é causa de caducidade da adjudicação.
4. Todas as despesas inerentes à elaboração e apresentação de propostas, bem como todas as despesas relacionadas com a celebração do contrato, constituem encargo dos concorrentes ou do adjudicatário, conforme o caso.

Artigo 17.º

Dados pessoais

1. Os dados pessoais, que eventualmente constem das propostas e dos respetivos anexos serão analisados pela entidade adjudicante, exclusivamente no âmbito do presente procedimento, no estrito cumprimento das obrigações legais decorrentes do Código dos Contratos Públicos (CCP), respeitando as normas legais aplicáveis em matéria de proteção de dados.
2. Com a entrega das propostas, os concorrentes assumem a responsabilidade no cumprimento da legislação aplicável à proteção de dados pessoais, designadamente na licitude da obtenção dos dados pessoais e na publicitação dos mesmos na plataforma eletrónica.
3. A entidade adjudicante garante que os dados pessoais serão conservados pelo prazo estritamente necessário, tendo em atenção os critérios legais aplicáveis.
4. A entidade adjudicante garante igualmente que os concorrentes podem, de forma gratuita, solicitar esclarecimentos adicionais para efeitos de exercício dos seus direitos no âmbito da proteção de dados pessoais, bem como podem apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.
5. Todas as comunicações respeitantes a esta matéria deverão ser remetidas para o Encarregado de Proteção de Dados através do seguinte endereço eletrónico epd.epal@adp.pt.

Artigo 18.º

Legislação Aplicável

A todas as matérias que não estiverem especialmente reguladas no presente Programa do Concurso, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos.

Anexos:

Anexo I – Documento Europeu Único de Contratação Pública

Anexo II – Modelo de Proposta de Preço, **por Lote**

Anexo III – Lista dos Preços Unitários, **por Lote**

Anexo IV - Modelo de Declaração Respeitante à Memória Descritiva do Modo de Organização/Gestão de Serviços de Atendimento de Clientes, **por Lote**

Anexo V – Modelo de acordo - promessa de constituição, **por Lote**

Anexo VI – Metodologia de Avaliação das Propostas

Anexo VII – Modelo de Guia de Depósito Bancário

Anexo VIII – Modelo de Garantia Bancária/Seguro Caução

Anexo I
Documento Europeu Único de Contratação Pública

- Utilizar o formulário-tipo do Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), aprovado pelo Regulamento de Execução (EU) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016;
- O concorrente deverá completar o preenchimento do DEUCP (já pré-preenchido pela EPAL) com as informações que lhe digam respeito, na área específica do Portal BASE, em <http://www.base.gov.pt/deucp/welcome> utilizando para o efeito o documento pré-preenchido disponibilizado junto às peças do presente procedimento;
- O DEUCP devem ser apresentado pelo Concorrente ou por cada um dos membros que integram o agrupamento Concorrente, não se solicitando a respetiva apresentação aos subcontratados.

ANEXO II

Modelo de Proposta de Preço

PROPOSTA DE PREÇO PARA O LOTE I - ATENDIMENTO DE CLIENTES PARA A LOJA DO CIDADÃO DAS LARANJEIRAS

F _____ (identificação do concorrente pessoa singular ou do(s) representante(s) legal(ais) do concorrente, se se tratar de pessoa coletiva: nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal _____ [qualidade em que subscreve a declaração - só aplicável se se tratar de pessoas coletivas] de _____ [identificação da sociedade ou do agrupamento concorrente: no caso de sociedade, a firma, o número de identificação fiscal, a sede e o código de acesso à certidão permanente, no caso de agrupamento, as firmas, os números de identificação fiscal, as sedes e os códigos de acesso às certidões permanentes dos respetivos membros], depois de ter tomado conhecimento do objeto do concurso público com publicidade internacional **Ref^a CA/3257/2021** para celebração do contrato “Aquisição de serviços de atendimento para a loja do cidadão das laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes”, a que se refere o anúncio datado de [data da publicação do anúncio em Diário da República], declara(m), sob compromisso de honra, que a sua representada aceita incondicionalmente e sem reservas o conteúdo do caderno de encargos, obrigando-se a executar todas as tarefas, relativas ao **Lote I - Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras**, de harmonia com o disposto no referido caderno de encargos, nas condições técnicas propostas e pelo preço máximo¹ de € _____ [indicar preço por algarismos e por extenso], a que acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Data ...

Assinatura(s)²...

¹ O preço a indicar deve ser o preço para o período total máximo de duração do contrato, incluindo eventuais renovações (36 meses).

² Assinatura(s) nos termos dos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º do CCP.

ANEXO II

Modelo de Proposta de Preço

PROPOSTA DE PREÇO PARA O LOTE II - ATENDIMENTO DE CLIENTES DE CONTACT CENTER

F_____ (identificação do concorrente pessoa singular ou do(s) representante(s) legal(ais) do concorrente, se se tratar de pessoa coletiva: nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal _____[qualidade em que subscreve a declaração - só aplicável se se tratar de pessoas coletivas] de _____ [identificação da sociedade ou do agrupamento concorrente: no caso de sociedade, a firma, o número de identificação fiscal, a sede e o código de acesso à certidão permanente, no caso de agrupamento, as firmas, os números de identificação fiscal, as sedes e os códigos de acesso às certidões permanentes dos respetivos membros], depois de ter tomado conhecimento do objeto do concurso público com publicidade internacional **Ref^a CA/3257/2021** para celebração do contrato “Aquisição de serviços de atendimento para a loja do cidadão das laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes”, a que se refere o anúncio datado de [data da publicação do anúncio em Diário da República], declara(m), sob compromisso de honra, que a sua representada aceita incondicionalmente e sem reservas o conteúdo do caderno de encargos, obrigando-se a executar todas as tarefas, relativas ao **Lote II - Atendimento de clientes de Contact Center**, de harmonia com o disposto no referido caderno de encargos, nas condições técnicas propostas e pelo preço máximo³ de € _____ [indicar preço por algarismos e por extenso], a que acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Data ...

Assinatura(s)⁴...

³ O preço a indicar deve ser o preço para o período total máximo de duração do contrato, incluindo eventuais renovações (36 meses).

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

ANEXO III

Lista dos Preços Unitários, por Lote

(para efeitos do ponto 1.2. alínea b) do artigo 6.º
do Programa do Procedimento)

(ficheiro excel em anexo)

ANEXO IV

(a que se refere a alínea c) do ponto 1.2. do artigo 6.º do Programa do Concurso)

MODELO DE DECLARAÇÃO RESPEITANTE À MEMÓRIA DESCRITIVA DO MODO DE ORGANIZAÇÃO/GESTÃO DO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES – LOTE
_____ **[INDICAR A DESIGNAÇÃO E O NÚMERO DO LOTE A QUE RESPEITA]**

F_____ (*identificação do concorrente pessoa singular ou do(s) representante(s) legal(ais) do concorrente, se se tratar de pessoa coletiva: nome, número de documento de identificação e morada*), na qualidade de representante legal _____ *[qualidade em que subscreve a declaração - só aplicável se se tratar de pessoas coletivas]* de _____ *[identificação da sociedade ou do agrupamento concorrente: no caso de sociedade, a firma, o número de identificação fiscal, a sede e o código de acesso à certidão permanente, no caso de agrupamento, as firmas, os números de identificação fiscal, as sedes e os códigos de acesso às certidões permanentes dos respetivos membros]*, declara, sobre compromisso de honra, que a sua representada se compromete, em caso de adjudicação, a organizar os serviços de atendimento a clientes objeto do presente procedimento segundo o modelo a seguir explanado: ...

O concorrente deverá descrever aqui a forma/modelo/esquema como se propõe organizar/gerir os serviços a prestar ao abrigo do contrato, focando obrigatoriamente os itens elencados⁵ na tabela seguinte:

(I) MODO DE ORGANIZAÇÃO/GESTÃO DA EQUIPA TÉCNICA A AFETAR À EXECUÇÃO CONTRATUAL (ESCALAS LABORAIS, FORMA/FERRAMENTAS DE CONTROLO DE ASSIDUIDADE, CONTROLO DE ABSENTISMO E MEDIDAS DE GESTÃO DO MESMO) VIS PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS TÉCNICOS DE ACORDO
--

⁵ Sugerimos a Leitura do modelo de avaliação de propostas (Anexo VI ao presente programa) de forma a melhor compreender os aspetos que devem ser definidos/descritos pelo concorrente neste documento.

COM OS FLUXOS DE CONTATOS ATENDIMENTOS MÊS ESTIMADOS⁶⁷**(II) PLANOS DE INCENTIVOS MENSAL A ATRIBUIR AOS TÉCNICOS****(III) PLANO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO MENSAL E MEDIDAS DESTINADAS A CORRIGIR OS RESULTADOS MENOS POSITIVOS (DEVE SER INDICADO O MODELO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO, COM IDENTIFICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE PERFORMANCE DOS TÉCNICOS).**

Caso assim entenda, o concorrente poderá juntar documentos no sentido de auxiliar a descrição dos itens acima elencados.

Data, assinatura dos legais representantes⁸

⁶ A prestação de serviços é contínua 24H/dia todos os dias da semana no atendimento de clientes do Lote II e 40H/semana no atendimento de clientes na Loja do Cidadão no Lote I-, de segunda-feira a sábado.

⁷ As quantidades mensais de atendimento estimadas, encontram-se indicadas no quadro I, II e III do ponto 2 do Anexo I do Caderno de Encargos.

⁸ Assinatura(s) nos termos dos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º do CCP.

ANEXO V

Modelo de acordo - promessa de constituição

F, _____ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Processo do Concurso para o _____ e nos termos do Programa do Concurso, desde já formalizam a intenção de, em caso de adjudicação, se constituírem em Consórcio. (a)

A participação qualitativa de cada empresa no consórcio a constituir é a que se discrimina:

As empresas signatárias da presente proposta declaram que a empresa _____ representará o Consórcio perante a EPAL, devendo toda a correspondência ser enviada para _____ (indicar endereço, telefone e fax).

As empresas signatárias da presente proposta assumem perante a EPAL responsabilidade solidária passiva, desde já quanto à apresentação da proposta, mantendo-a no caso de adjudicação.

As empresas signatárias da presente proposta aceitam a exigência de autorização prévia da EPAL a qualquer alteração na composição do agrupamento ou do Consórcio, sob pena de exclusão do procedimento.

Data _____

Assinatura (b) _____

(a) - No caso de o Consórcio adotar alguma designação especial, acrescentar:
“adotando o agrupamento a seguinte designação especial: _____” (em maiúsculas).

(b) - Nos termos dos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO VI – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

(a que se refere o artigo 12.º do Programa do Concurso)

O critério de adjudicação do presente procedimento é o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade multifator, com base nos seguintes fatores e subfactores de apreciação e respetivas ponderações:

Fatores e subfactores de avaliação	Ponderação %
1. Fator – Preço	60%
2. Fator – Modo de organização/gestão da prestação dos serviços	40%
2.1. 1. Sub-fator – Modo de organização/gestão da equipa técnica a afetar à execução contratual (escalas laborais, forma/ferramentas de controlo de assiduidade, controlo de absentismo e medidas de gestão do mesmo) v/s prestação de serviços dos técnicos de acordo com fluxos de contactos/atendimentos (mês) estimados.	50%
2.2. 2. Sub-fator – Planos de incentivos mensal a atribuir aos técnicos.	25%
2.3. 3. Sub-fator – Plano de avaliação de desempenho mensal e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.	25%

$$V_i = \alpha_1 \times P_{pi} + \alpha_2 \times MO/GPS_{pi}$$

Sendo:

V_i – Pontuação global da proposta “i”

α_1 – Coeficiente de ponderação do fator “Preço” proposto pelo concorrente “i” –60%

α_2 - Coeficiente de ponderação do fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” proposto pelo concorrente “i”– 40%

P_{pi} – Pontuação para o fator “Preço” proposto pelo concorrente “i”

MO/GPS_{pi} – Pontuação para o fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” proposto pelo concorrente “i”

1. Fator “Preço” (P_{pi}) –60%

$$P_{pi} = \frac{(P_{base} - P_i)}{P_{base}} \times 10$$

Sendo:

P_{pi} – Avaliação para o fator “Preço” proposto pelo concorrente “i”;

P_{base} – Preço Base Global conforme o Programa do Concurso;

P_i – Preço Global proposto pelo concorrente “i”;

2. Fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” (MO/GPS_{pi}) –40%

Para o fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” a ponderação para será efetuada através da seguinte expressão:

$MO/GPS_{pi} = \beta_1 \times GAFC_{pi} + \beta_2 \times GPI_{pi} + \beta_3 \times PAD_{pi}$
--

Sendo:

MO/GPS_{pi} – Pontuação para o fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” proposto pelo concorrente “i”

GAFC_{pi} – Pontuação para o subfator “Modo de organização/gestão da equipa técnica a afetar à execução contratual (escalas laborais, forma/ferramentas de controlo de assiduidade, controlo de absentismo e medidas de gestão do mesmo) v/s prestação de serviços dos técnicos de acordo com fluxos de contactos/atendimentos (mês) estimados” proposto pelo concorrente

GPI_{pi} – Pontuação para o subfator “Planos de incentivos mensal a atribuir aos técnicos” proposto pelo concorrente

PAD_{pi} – Pontuação para o subfator “Plano de avaliação de desempenho mensal e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos” proposto pelo concorrente

β₁ – Coeficiente de ponderação do fator “Modo de organização/gestão da equipa técnica (escalas laborais, forma/ferramentas de controlo de assiduidade, controlo de absentismo e

medidas de gestão do mesmo) v/s prestação de serviços dos técnicos de acordo com fluxos de contactos/atendimentos (mês) estimados” propostos pelo concorrente “i” –50%

β_2 – Coeficiente de ponderação do fator “Planos de incentivos mensal a atribuir aos técnicos propostos pelo concorrente “i” –25%

β_3 - Coeficiente de ponderação do fator “Plano de avaliação de desempenho mensal e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos” propostos pelo concorrente “i” – 25%

Este fator avaliará o modo e a metodologia que o concorrente propõe aplicar na organização/gestão dos técnicos na prestação dos serviços de atendimento a clientes, de acordo com os seguintes subfactores:

2.1. Modo de organização/gestão da equipa técnica a afetar à execução contratual (escalas laborais, forma/ferramentas de controlo de assiduidade, controlo de absentismo e medidas de gestão do mesmo) v/s prestação de serviços dos técnicos de acordo com fluxos de contactos/atendimentos (mês) estimados”:

A avaliação a efetuar ao abrigo deste subfactor far-se-á tendo em conta os seguintes itens/pontos essenciais:

- i) Metodologia de organização da equipa técnica a afetar à execução contratual, onde se pretende a indicação da distribuição dos técnicos da equipa a afetar à prestação do serviço e qual o tipo de horário a praticar pelos técnicos tendo em consideração, o tipo de horário a assegurar na prestação de serviços (24 horas/dia, todos os dias da semana, no Contact Center (Lote II) e 40 horas semanais de segunda-feira a sábado para a Loja do Cidadão (Lote I), bem como as quantidades mensais de atendimento estimadas indicadas no quadro I, II e III do ponto 2 do Anexo I ao caderno de encargos.
- ii) Identificação e exposição detalhada de como é efetuado o controlo de assiduidade, através de que meios e/ou ferramentas de controlo, bem como a sua interligação com o controlo de absentismo e neste, quais as medidas aplicadas para gestão da equipa bem como da sua adequabilidade aos níveis de serviço a assegurar no âmbito da prestação de serviços.

Modo de organização/gestão da equipa técnica (escalas laborais, forma/ferramentas de controlo de assiduidade, controlo de absentismo e medidas de gestão do mesmo) v/s prestação de serviços dos técnicos de acordo com fluxos de contactos/atendimentos (mês) estimados	
Pontuação	Descritor
1	Metodologia de organização da equipa técnica que não demonstra o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, nem se adequa ao solicitado em ii) do ponto 2.1.
3	Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra satisfatoriamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, com adaptação/distribuição da equipa, mas que não contempla escalas de trabalho nem evidências de controlo de assiduidade ou de medidas de gestão do absentismo expressas em ii) do 2.1 supra
5	Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra adequadamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, prevendo 1 (uma) escala de trabalho fixa, com uma adaptação/distribuição da equipa adequada por tipo/fluxo de atendimento estimado, mas sem evidências de controlo de assiduidade ou de medidas de gestão do absentismo expressas em ii) do 2.1 supra
7	Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra muito adequadamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, prevendo 1 (uma) escala de trabalho rotativo e 1 (uma) fixa, com uma adaptação/distribuição da equipa adequada por tipo/fluxo de atendimento estimado. Apresenta medidas da gestão do absentismo/assiduidade expressas em ii) do 2.1 supra, mas sem evidências da sua relação com a gestão da equipa.
10	Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra muito adequadamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, prevendo 1 (uma) ou mais escalas de trabalho rotativo e 2 (duas) ou mais fixas, com uma adaptação/distribuição da equipa muito adequada por tipo/fluxo de atendimento estimado. Bem como são apresentadas medidas de gestão do absentismo/assiduidade expressas em ii) do 2.1 supra e evidenciada/demonstrada a sua relação na gestão da equipa.

Nota: As pontuações intermédias serão atribuídas, quando aplicáveis, às propostas com características intercalares às especificadas em cada descritor.

2.2. Planos de incentivos mensal a atribuir aos técnicos

A avaliação a efetuar ao abrigo deste subfactor far-se-á tendo em consideração a definição do plano de incentivos aos técnicos adequados à prestação de serviços proposto pelo concorrente.

Planos de incentivos a atribuir aos técnicos	
Pontuação	Descritor
1	Plano de incentivos mensal insuficientes (sem previsão de verdadeiros incentivos).
3	Plano de incentivos mensal com 1 (um) incentivo de natureza quantitativa e que não se reflete na retribuição mensal dos técnicos.
4	Plano de incentivos mensal com 2 (dois) incentivos de natureza quantitativa e que não se refletem na retribuição mensal dos técnicos.
5	Plano de incentivos mensal com 2 (dois) incentivos: 1 (um) de natureza quantitativa com reflexo na retribuição mensal e 1 (um) de natureza qualitativa.
7	Plano de incentivos mensal com 2 (dois) incentivos de natureza quantitativa, sendo que apenas 1 (um) deles se refletirá na retribuição mensal dos técnicos.
10	Plano com 2 (dois) ou mais incentivos mensal dos quais, obrigatoriamente, 2 (dois) são de natureza quantitativa e refletem-se na retribuição mensal dos técnicos.

Nota: As pontuações intermédias serão atribuídas, quando aplicável, às propostas com características intercalares às especificadas em cada descritor.

2.3. Plano de avaliação de desempenho mensal e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.

A avaliação a efetuar ao abrigo deste subfactor far-se-á tendo em conta os seguintes itens/pontos essenciais:

- i) Conteúdo do Plano de avaliação de desempenho mensal e sua adequação (**deve ser indicado o modelo de avaliação do desempenho com identificação das ferramentas de performance dos técnicos**);

- ii) Definição das medidas concretas (quantitativas/qualitativas) destinadas a recuperar os resultados menos positivos obtidos na sequência da avaliação de desempenho.

Plano de avaliação de desempenho mensal e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.	
Pontuação	Descritor
1	Plano de avaliação de desempenho mensal insípido/insuficiente e com inadequada definição das medidas destinadas a recuperar resultados menos positivos.
2	Plano de avaliação de desempenho mensal suficiente, mas com inadequada definição das medidas destinadas a recuperar resultados menos positivos.
3	Plano de avaliação do desempenho mensal com indicadores qualitativos, estabelecendo-se 1 (uma) medida de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.
5	Plano de avaliação do desempenho mensal com indicadores qualitativos, estabelecendo-se mais do que 1 (uma) medida de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.
6	Plano de avaliação do desempenho mensal com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se 1 (uma) medida qualitativa e 1 (uma) medida quantitativa de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.
7	Plano de avaliação do desempenho mensal com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se 2 (duas) medidas quantitativas de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.
8	Plano de avaliação do desempenho mensal com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se mais que 2 (duas) medidas quantitativas e 1 (uma) qualitativa de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.
10	Plano de avaliação do desempenho mensal com recurso demonstrado a tecnologias de correlação dos resultados da equipa, com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se mais que 2 (duas) medidas quantitativas e 2 (duas) ou mais medidas qualitativas de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.

Nota: As pontuações intermédias serão atribuídas, quando aplicáveis, às propostas com características intercalares às especificadas em cada descritor.

ANEXO VII

MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO BANCÁRIO

Euros _____ €

Vai _____ (nome do adjudicatário), com sede em _____ (morada), depositar na _____ (sede, filial, agência ou delegação) do Banco _____ a quantia de _____ (por algarismos e por extenso) em dinheiro/em títulos _____ (eliminar o que não interessar), como caução exigida para o procedimento **Refª CA/3257/2021** “Aquisição de serviços de atendimento para a loja do cidadão das laranjeiras e de atendimento de contact center, por lotes” – LOTE _____ [IDENTIFICAR DESIGNAÇÃO E NÚMERO DO LOTE], nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos. Este depósito, sem reservas, fica à ordem de _____ (entidade adjudicante), a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

[Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais)]

ANEXO VIII

Modelo de Garantia Bancária/Seguro Caução

Garantia bancária/seguro de caução n.º _____

Em nome e a pedido de _____ (*adjudicatário*), vem o(a) _____ (*instituição garante*), pelo presente documento, prestar, a favor da EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A., uma garantia bancária à primeira solicitação/seguro-caução à primeira solicitação (*eliminar o que não interessar*), até ao montante de _____ (*por algarismos e por extenso*), destinada(o) a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo(s) garantido(s) no âmbito do Concurso Público **Refº CA/3257/2021** 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” – LOTE _____ [IDENTIFICAR DESIGNAÇÃO E NÚMERO DO LOTE]” e do respetivo Contrato, nos termos do n.º 2 do art.º 14.º do Programa do Concurso e dos n.ºs 6 e 8 ou 7 e 8 (*eliminar o que não interessar*) do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a 5% do preço contratual⁹ e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após interpelação, por simples notificação escrita, por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (*eliminar o que não interessar*) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objeções do(s) garantido(s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida e eficaz desde a data de celebração do contrato até à conclusão de todos os serviços objeto do contrato, não podendo ser anulada ou alterada sem que tenha decorrido o referido prazo e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

⁹ Preço contratual inicial.

[Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais) reconhecidas ou assinatura eletrónica qualificada]