REPÚBLICA PORTUGUESA

ANQEP AGÊNCIA NACIONAL PARA A QUALIFICAÇÃO E O ENSINO PROFISSIONAL, I.P.

CADERNO DE ENCARGOS

Ajuste Direto n.º 96/2022

Aquisição de Serviços de Contact Center para 3 meses

Cláusula 1ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar (doravante o "Contrato") na sequência de procedimento pré-contratual de Consulta Prévia cujo objeto é a Aquisição de Serviços de Contact Center para um período de 3 meses.

Cláusula 2ª

Contrato

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

    a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 presente Caderno de Encargos;

    d) A proposta adjudicada;

    e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seu Anexo, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) em vigor e aceites pelo adjudicatário nos termos do artigo 101.º do mesmo Código.

Cláusula 3ª

Prazo de execução contratual

O contrato entra em vigor após o envio da respetiva nota de encomenda por parte da Entidade Adjudicante, vigorando durante um período de 3 meses.

Cláusula 4ª

Preço base

1. O preço base no âmbito do presente procedimento pré-contratual é de 18 500 € (dezoito mi e quinhentos euros).
2. Ao valor referido no número anterior acresce o montante devido pelo Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), calculado à taxa legal em vigor.
3. O preço referido na presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.
4. Não há lugar a revisão ou atualização do preço, nem a pagamento antecipados.

Cláusula 5ª

Condições de pagamento

1. O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias, após a receção das respetivas faturas.
2. Em caso de discordância por parte do contraente público quanto aos valores indicados nas faturas, deve comunicar por escrito ao adjudicatário os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 8.ª

Acompanhamento da execução do contrato e Gestor do contrato

1. O adjudicatário designará um representante perante a entidade adjudicante para efeitos de acompanhamento da execução do contrato.
2. A entidade adjudicante designará um gestor do contrato, a quem compete acompanhar a execução deste, nos termos do artigo 290.º-A do CCP.

Cláusula 9ª

Dever de sigilo e confidencialidade e proteção de dados

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, relativa ou detida pela entidade adjudicante, que possa vir a conhecer em função da execução do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas por dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato a celebrar.
3. O adjudicatário obriga-se a cumprir a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais, designadamente o disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679, de 27 de abril, e o disposto na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, mantendo em total confidencialidade os dados pessoais a que tiver acesso por força da execução do contrato, estendendo-se esta obrigação a todos os seus colaboradores ou terceiros envolvidos nas tarefas inerentes à boa execução do contrato.
4. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que o adjudicatário seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 10.ª

Penalidades contratuais

1. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço constantes do Anexo II, por causa imputável ao adjudicatário, nomeadamente falta de recursos, incumprimento do horário estabelecido ou na pausa da prestação do serviço ao presente caderno de encargos, é devida uma penalidade em valor correspondente a 0,5% (zero virgula cinco por cento) do preço contratual por cada dia com ocorrências, no limite máximo de 10 dias por mês.
2. As penalidades previstas na presente Cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O adjudicatário apenas pode ceder a sua posição contratual ou subcontratar prestações que integrem o objeto do contrato a celebrar mediante prévia autorização da entidade adjudicante, nos termos do artigo 316.º e seguintes do CCP.
2. A subcontratação não exime o adjudicatário de qualquer uma das suas obrigações perante a entidade adjudicante ou da responsabilidade por prejuízos a este provocados, ainda que decorrentes de atos praticados pelos respetivos subcontratados.

3. Em caso de subcontratação, o adjudicatário deve atuar como único e exclusivo interlocutor com a entidade adjudicante durante toda a execução do contrato, independentemente da relação comercial, operacional ou outra que tenha com entidades terceiras.
4. A entidade adjudicante pode, se tal se afigurar relevante, solicitar ao adjudicatário informações complementares ou documentação relacionada com a entidade a quem este pretenda ceder a sua posição contratual ou subcontratar.

Cláusula 12.ª

Resolução contratual

1. Sem prejuízo de outras situações previstas na lei, designadamente nas situações a que se referem os artigos 333.º a 335.º do CCP, o contraente público pode ainda resolver o contrato nos seguintes casos:
    a) Se o adjudicatário incumprir de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações previstas no contrato, nomeadamente se se verificarem situações de incumprimento contratual em mais de 10 dias num determinado mês;
    b) Se ocorrer caso de força maior, nos termos da cláusula seguinte, impeditivo de execução do contrato em tempo julgado útil pelo contraente público, desde que o atraso provocado por tal circunstância seja superior a 5 (cinco) dias relativamente aos prazos aplicáveis e/ou o fundamento invocado não constitua força maior;
2. A resolução do contrato ao abrigo do número anterior é efetuada por declaração escrita expedida por carta registada com aviso de receção, para a sede ou para o domicílio do adjudicatário, e produz efeitos a partir da data da sua receção.

Cláusula 13.ª

Força maior

1. São consideradas de força maior apenas as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento de quaisquer obrigações assumidas por uma das partes, que, cumulativamente, sejam alheias ao seu controlo, que a mesma não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, desde que verificados os pressupostos constantes do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Quaisquer circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados, auxiliares ou fornecedores do adjudicatário, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados ao adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como associações ou grupos de sociedades suas subcontratadas;
    c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções não sejam determinadas ou se devam a dolo ou negligência seus ou ao incumprimento de normas de segurança;
    e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário;
    f) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
    g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. Quando considere verificar-se um caso de força maior, quem a invoca deve comunicar à contraparte a ocorrência da situação, no prazo de 3 (três) dias contados da verificação do facto ou do respetivo conhecimento, e indicar as obrigações emergentes do contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência e as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacto da referida situação e os respetivos prazos e custos.
5. Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe à parte que a invocou fazer prova dos respetivos pressupostos.
6. A verificação de situação de força maior tem como consequência que os prazos estabelecidos no contrato sejam acrescidos do período de tempo correspondente ao impedimento resultante da força maior e ao que seja comprovadamente indispensável para recomeçar os trabalhos.

Cláusula 14.ª

Efeitos da resolução

1. Em caso de resolução do contrato pelo contraente público por facto imputável ao adjudicatário, este fica obrigado ao pagamento ao primeiro de uma indemnização correspondente a 15% (quinze por cento) do preço contratual, a título de cláusula penal indemnizatória.
2. A indemnização é paga pelo adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da resolução do contrato.
3. O disposto no presente artigo não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, nem a reclamação de indemnização por valor superior ao previsto no nº 1, se para tanto existir fundamento.

Cláusula 15.ª

Resolução de litígios

Para o julgamento de quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente relativos à respetiva interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução, é competente o foro da Comarca de Lisboa.

Cláusula 16.ª

Despesas

Correm por conta do adjudicatário todas as despesas em que este tenha de incorrer em virtude de obrigações que para ele emergem do contrato.

Cláusula 17.ª

Comunicações e notificações

1. Salvo nos casos em que se disponha de forma diversa, todas as comunicações entre as partes efetuar-se-ão por correio eletrónico, tendo-se por realizadas nos termos do artigo 469.º do CCP.
2. As partes consignarão no contrato os endereços de *e-mail* de contato.

3. Quando o disposto no n.º 1 se mostrar inviável, as comunicações entre as partes serão efetuadas por meio de carta registada com aviso de receção dirigida para as moradas públicas/oficiais das partes.
4. No caso do número anterior as comunicações serão tidas por efetuadas na data em que for assinado o respetivo aviso de receção.
5. Em caso de mudança de domicílio do adjudicatário, este comunica ao contraente público a nova morada por carta registada com aviso de receção.
6. Em caso de mudança de domicílio do contraente público, este publicita no seu *site* institucional, no endereço eletrónico http://www.anqep.gov.pt.
7. A comunicação entre as partes é sempre efetuada em língua portuguesa.

Cláusula 18.ª

Alterações ao contrato

Qualquer alteração ao contrato no decurso da sua vigência será sempre objeto de acordo prévio entre as partes, reduzida a escrito e assinada por ambas.

Cláusula 19.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, nomeadamente pelo CCP.

Anexo I

Especificações Técnicas

1. Os serviços a adquirir são designados Serviços de Contact Center onde se inclui as seguintes especificações técnicas:

   - Atendimento Inbound em ambiente de Contact Center:
     - Equipa de 3 (três) recursos humanos, em regime de exclusividade, selecionados pelo adjudicatário e aprovados pela ANQEP, I.P., sendo que o perfil mínimo da equipa é:
       - 12ºano de escolaridade;
       - Boa dicção e capacidade de expressão em língua portuguesa;
       - Um recurso com experiência mínima de atendimento nas áreas da educação, formação e qualificação;
       - Restantes recursos com experiência mínima de atendimento na Administração Pública de 6 (seis) meses, seguidos ou intercalados
     - A prestação do serviço será efectuada nas instalações da ANQEP, I.P.;
     - A formação dos recursos necessária à execução do serviço é da responsabilidade do adjudicatário;
     - O serviço será prestado no horário das 9:00 às 18:00 nos dias úteis, com interrupção para refeição de 1 (uma) hora entre as 12:00 e as 14:00, de modo intercalado;
   - Implementação e manutenção de um Sistema de Gestão de Chamadas com as seguintes características:
     - Software de Contact Center;
     - Software instalado em ambiente de Cloud, responsabilidade do adjudicatário;
     - Monitorização de chamadas, com estatísticas em tempo real;
     - Ficha de cliente com histórico;
     - Scripts personalizados para cada processo;
     - Várias campanhas de Outbound em simultâneo;
     - Inquéritos de satisfação do cliente sobre a qualidade do serviço;

2.O adjudicatário terá sempre que assegurar a presença de três recursos humanos, sendo responsável pela sua substituição em caso de faltas e férias.

3. Os recursos humanos do adjudicatário a prestar serviço nas instalações da ANQEP, I.P. deverão prestar os serviços de acordo com as orientações da Divisão de Gestão de Tecnologias, Informação e Comunicação.

Anexo II

Níveis de Serviço

Os níveis de serviço para o serviço do contact center são os seguintes:

Indicador	Descrição/Cálculo	Nível de Serviço
% Atendidas	Percentagem de chamadas atendidas. =(n° chamadas atendidas por recursos ou IVR) / (n° chamadas recebidas + n° chamadas abandonadas)	99,5%
% Callback	Percentagem de chamada callback =(n° de chamadas retornadas) / (n° de chamadas abandonadas)	95%
% Transferências	Percentagem de chamadas transferidas correctamente =(n° de chamadas transferidas correctamente) / (n° total de chamadas transferidas)	95%
Uptime Dashboard	Uptime do Dashboard do Sistema com estatísticas em tempo real.	99%
Relatórios	Entrega dos relatórios mensais	2 dias úteis