



CONSULTA PRÉVIA N.º 30/25/DCP/ECC/ SUBSCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER EM MODELO AS-A-SERVICE

Caderno de Encargos



cláusulas jurídicas	3
Cláusula 1.ª Objeto	3
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços	3
Cláusula 3.ª Duração	3
Cláusula 4.ª Preço Contratual e preços bases unitários	3
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	4
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	5
Cláusula 7.ª Sigilo	5
Cláusula 8.ª Proteção de dados	6
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	7
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	7
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Retenção	9
Cláusula 13.ª Trabalhadores afetos à prestação de serviços	9
Cláusula 14.ª Foro competente	9
Cláusula 15.ª Legislação aplicável	9
Cláusulas Técnicas	10
Cláusula 16.ª Descrição técnica do contrato	10
Cláusula 17.ª	10
Prazos de entrega	10
Cláusula 18.ª Verificação e aceitação dos serviços	11
Cláusula 19.ª	12
Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	12
Cláusula 20.ª	13
Gestão de Dados	13
Cláusula 21.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação	14
Cláusula 22.ª Níveis de serviço e suporte técnico	15
Cláusula 23.ª Formação	16
Cláusula 24.ª Entregáveis e documentação	16
Cláusula 25.ª Gestor do Contrato	17
Cláusula 26.ª Mecanismos formais de acompanhamento	17
Cláusula 27.ª Contagem de prazos	17
ANEXO I	18



CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de subscrição da solução de contact center GOContact ou fornecimento de solução equivalente nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

A subscrição e disponibilização dos serviços será realizada na infraestrutura do cocontratante.

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato inicia-se após atingir o preço contratual previsto na alínea a) da Clausula 4.ª do Contrato n.º 47/2024 - AMA e cessa a 31/12/2025.
2. O presente contrato poderá cessar antes da data de 31/12/2025 se atingido o preço contratual do presente procedimento, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço Contratual e preços bases unitários

1. O preço contratual é de 74.031,48 € (setenta e quatro mil e trinta e um euros e quarenta e oito cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço contratual será consumido de acordo com os preços base unitários mensais por conjunto de utilizadores ativos seguintes:

Descrição	Mínimo 6	De 7 até 25	De 26 a 50	De 51 a 150	≥151
Licença Base	74,00€	65,00€	56,00€	51,00€	47,00€
Licença Voz	29,00€	26,00€	25,00€	24,00€	23,00€
Licença Tickets /mail	20,00€	19,00€	18,00€	17,00€	16,00€
Licença Webchat	42,00€	39,00€	35,00€	33,00€	30,00€

*Valores acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.



3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior a qualquer um dos preços base unitários melhor identificados no n.º 2 da presente cláusula.
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.
5. Caso se verifique a cessação antecipada da prestação de serviços, só será devido o preço que corresponda aos serviços efetivamente prestados.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada tendo em conta o número máximo de utilizadores ativos por licença em simultâneo no respetivo mês, devendo o cocontratante enviar até ao 8.º dia do mês seguinte o número de operadores que estejam a utilizar as licenças em simultâneo.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
6. Só serão devidos os valores referentes aos serviços efetivamente prestados e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.



Cláusula 6.ª

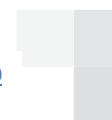
Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo 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.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à





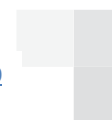
proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.

6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por





esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.



2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA poderá exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento do prazo fixado no n.º 1 da Cláusula 17.ª, por causa imputável ao cocontratante, poderá ser aplicada por cada dia em que for excedido o prazo previsto, uma sanção correspondente a 5% sobre o valor contratual.
 - b) Em caso de necessidade decorrente do incumprimento do prazo fixado no n.º 1 da Cláusula 17.ª, deve o cocontratante assumir todas as despesas inerentes à continuação do serviço prestado de forma ininterrupta pelo Centro de Contacto da AMA, ficando a cargo do cocontratante realizar todas as diligências necessárias.
 - c) Pelo incumprimento do prazo fixado no n.º 6 da cláusula 18ª, poderá ser aplicada por cada dia em que for excedido o prazo fixado uma sanção correspondente a 2% sobre o valor contratual.
 - d) Pelo incumprimento dos SLA de incidentes de suporte previsto no n.º 4 da Cláusula 22ª, poderá ser aplicada uma sanção por ocorrência no valor de 500,00€, por cada hora ou dia de atraso.
 - e) Pelo incumprimento do previsto nos n.º 7 e 8 da cláusula 21ª, poderá ser aplicada por cada dia em que o serviço se encontrar indisponível parcial ou totalmente uma sanção no valor de 500€.
 - f) Pelo incumprimento do previsto cláusula 24ª, poderá ser aplicada por cada dia de atraso na entrega dos documentos uma sanção no valor de 500,00€.
 - g) Pelo incumprimento do previsto cláusula 26ª, poderá ser aplicada por cada reunião prevista e não realizada por facto imputado ao cocontratante uma sanção no valor de 500,00€.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida fatura no valor correspondente.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para



30 %.

6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Retenção

Quando não tenha sido exigida a prestação de caução, caso se revele pertinente, a AMA poderá proceder à retenção de 10% do valor dos pagamentos a efetuar, tendo em vista a garantia da perfeita e tempestiva execução do contrato, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 13.ª

Trabalhadores afetos à prestação de serviços

O cocontratante deve garantir, relativamente aos trabalhadores afetos à execução do contrato a celebrar, o cumprimento integral das disposições previstas no artigo 419.º-A do CCP.

Cláusula 14.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 15.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissa neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.



CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 16.ª

Descrição técnica do contrato

1. Pretende-se renovar a subscrição da solução *as-a-service* de contact center GOContact ou subscrever solução equivalente, cuja solução fornecida tem de obedecer aos requisitos técnicos e funcionais apresentados no Anexo I do presente caderno de encargos.
2. Devem ser assegurados pelo cocontratante os serviços de configuração, parametrização e formação, no caso de fornecimento de solução equivalente, de todas as Linhas de Atendimento e respetivos canais de atendimento e funcionalidades necessárias para assegurar toda a atividade atualmente existente.
3. Soluções equivalentes são admitidas desde que a configuração e parametrização das mesmas não onere a AMA e o impacto nos serviços atualmente em funcionamento seja nulo, comprovado e demonstrado por declaração do provedor de serviços cloud ou por documentação oficial.
4. A atividade do Centro de Contacto não poderá sofrer qualquer tipo de indisponibilidade ou encerramento de qualquer canal de atendimento ou serviço por razão imputável ao cocontratante devido a atrasos na disponibilização da solução pronta a utilizar para a atividade do Centro de Contacto.
5. No caso de fornecimento de solução equivalente, e enquanto não estiver concluída a sua configuração, parametrização e formação, o cocontratante assumirá todos os custos decorrentes dos consumos realizados na atual solução durante o período que ultrapasse o prazo previsto no n.º 1 da cláusula seguinte.

Cláusula 17.ª

Prazos de entrega

1. O cocontratante obriga-se a fornecer o serviço cuja aquisição é objeto do presente caderno de encargos no prazo máximo de 5 dias, contados da data de celebração do contrato, sem qualquer indisponibilidade.
2. O fornecimento previsto no número anterior, inclui os serviços de configuração, parametrização e formação, de acordo com o n.º 2 da cláusula anterior.
3. Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o cocontratante, logo que dele tenha conhecimento, requerer à AMA que lhe seja concedida uma prorrogação do respetivo prazo, fundamentando adequadamente o pedido.

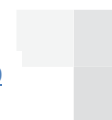




Cláusula 18.ª

Verificação e aceitação dos serviços

1. Efetuada a configuração, parametrização e testes do serviço previsto, a AMA, por si ou através de terceiro designado para o efeito, procede à aceitação provisória dos mesmos através de uma inspeção quantitativa e qualitativa, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas na requisição e se reúnem os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei e à realização de testes para comprovar a operacionalidade do serviço.
2. Durante a fase de inspeção do serviço objeto do contrato, o cocontratante deve prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. Em caso de silêncio da AMA, findo o prazo de 2 dias após a aceitação provisória, o serviço considera-se aceite definitivamente, sem prejuízo das obrigações de garantia e suporte que impendem sobre o cocontratante.
4. No caso de a inspeção referida no n.º 1 não comprovar a total operacionalidade do serviço, bem como a sua conformidade com as exigências legais e caderno de encargos, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a AMA, por si ou através de terceiro designado para o efeito, deve de isso informar, por escrito, o cocontratante.
5. No caso previsto no número anterior, o cocontratante tem de proceder, à sua custa e no prazo referido nos números seguintes, às alterações ou configurações necessárias para garantir a operacionalidade do serviço e o cumprimento das exigências legais e dos requisitos técnicos e funcionais exigíveis.
6. O cocontratante dispõe de um prazo máximo de dois dias a contar da comunicação referida no n.º 4, para proceder à substituição dos serviços em caso de rejeição dos mesmos ou para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a entrega e que não impliquem a rejeição dos serviços.
7. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo cocontratante, no prazo respetivo, a AMA procede à realização de nova inspeção, nos termos dos números anteriores.
8. A aceitação dos serviços objeto do contrato não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias com as exigências legais ou com os requisitos técnicos e funcionais previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
9. A rejeição dos serviços disponibilizados, nos termos da presente cláusula, não confere ao cocontratante o direito a qualquer indemnização.





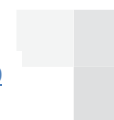
10. A rejeição por parte da AMA, confere-lhe o direito a ser indemnizada pelos custos incorridos e prejuízos sofridos, sem prejuízo da aplicação das devidas penalidades.

Cláusula 19.ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar:

- a) Gestão de permissões para os vários utilizadores que permita uma gestão ao nível de cada dado pessoal;
- b) Funcionalidades que permitam:
 - i) Mascaram dados sensíveis de acordo com o nível de permissões do utilizador;
 - ii) Apagamento, consulta, alteração/atualização, exportação/portabilidade dos dados;
 - iii) Encriptação de dados sensíveis.
- c) Estruturas de dados que permitam:
 - i) Implementação de um modelo de dados que contemple categoria, finalidade, consentimento, fundamento, bem como outros atributos relacionados, e permita estabelecer as relações necessárias;
 - ii) Registo dos tempos de retenção por finalidade.
- d) Desenho de interface que permita:
 - i) Pesquisas por dados isolados assegurando a segregação por titular dos dados e/ou atributos;
 - ii) Informação e recolha de consentimento de forma contextualizada com a funcionalidade/página que procede à utilização dos dados pessoais.
- e) Mecanismos de registo de utilizador/data/hora de atividades CRUD (*Create, Read, Update, Delete*) sobre dados pessoais;
- f) Procedimentos automáticos para garantir que findo o período de retenção, os dados serão anonimizados, eliminados, encriptados ou renovado o período de retenção, e recolhido o consentimento caso seja aplicável, dependendo da finalidade ou fundamentação existente para a sua retenção;
- g) Segurança de redes e sistemas de informação em conformidade com os requisitos obrigatórios previstos no anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, sempre que aplicáveis;
- h) Uma estrutura multicamada, composta pelas camadas de Apresentação ou *Front-end* (FE), Aplicacional





(APP) e Base de dados (BD).

2. A arquitetura da solução de acordo com estes e restantes requisitos deverá ser apresentada e detalhada nos entregáveis das várias fases que compõem o projeto, sujeitos à aprovação da AMA.
3. Nos entregáveis deverá estar incluído um documento de “Conformidade com o RGPD”, no qual o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pela solução e sua categorização, funcionalidades, estruturas de dados e mecanismos de segurança implementados, bem como, a forma de cumprimento dos requisitos estabelecidos como obrigatórios previstos na alínea g), justificando os casos de não aplicabilidade.
4. Os seguintes requisitos serão assegurados pela AMA:
 - a) Análise de vulnerabilidades no contexto da cibersegurança, sendo a sua correção da responsabilidade do cocontratante;
 - b) Implementação de protocolos de segurança TLS (*Transport Layer Security*) fornecendo os certificados digitais, desde que o alojamento do sistema/aplicação/portal seja em infraestrutura gerida pela entidade contratante;
 - c) Detecção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewalls, *Intrusion Detection System* (IDS), *Intrusion Prevention System* (IPS), *Web Application Firewall* (WAF), etc.);
 - d) Fornecimento de VPN para acesso remoto aos sistemas;
 - e) Segurança de DNS e correio eletrónico;
 - f) *Backups* com redundância geográfica.

Cláusula 20.ª

Gestão de Dados

1. O cocontratante deverá garantir que os entregáveis objeto deste procedimento contemplem os mecanismos necessários para a gestão de dados de modo a que os mesmos sejam guardados e disponibilizados à AMA em todo o ciclo de vida do produto.
2. Para os efeitos previstos no número anterior considera-se que “Dados” são:
 - a) eventos correspondentes a uma sequência de símbolos qualificáveis ou quantificáveis, não assumindo significado por si só, tendo por base, observações, medições, acontecimentos;
 - b) considerados o idioma de entrada para um computador, sendo a informação o resultado de saída;
 - c) estruturados, quando formatados, organizados numa estrutura predefinida, como por exemplo tabelas constituídas por linhas e colunas;



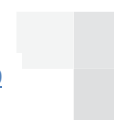


- d) não estruturados, quando não possuem uma formatação predefinida;
 - e) qualquer texto ou algarismo, mesmo que possa não ser percebido para o leitor, como são por exemplo dados para georreferenciação;
 - f) Independentemente do formato de entrega, todos os elementos registados e armazenados por um suporte digital devem ser complementados por um conjunto de informações que os ajudem a compreender, designados por Metadados, os quais podem ser estruturais, técnicos, descritivos, administrativos e de direitos;
 - g) Constituem exemplos de dados, algarismos, símbolos, texto, coordenadas, mensagens, imagens, sons e vídeo.
3. O(s) formato(s) dos dados deve(m) ficar definidos no âmbito da execução do contrato tendo em consideração as características dos dados e as necessidades específicas a que se destinam, como por exemplo a georreferenciação.
4. Fica prevista a disponibilização de dados abertos no portal dados.gov.pt, excluindo-se todos os dados sujeitos ao regime legal de proteção de dados pessoais, bem como informação considerada sensível por parte da Entidade Adjudicante.

Cláusula 21.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
 - a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
 - b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;
 - c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
 - d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
 - e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
 - f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
4. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.





5. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
6. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI.
7. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
 - a) Critical: 5 dias seguidos;
 - b) High: 7 dias úteis;
 - c) Medium: 15 dias úteis;
 - d) Low: 40 dias úteis.
8. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
 - a) Critical: 10 dias seguidos;
 - b) High: 17 dias úteis;
 - c) Medium: 25 dias úteis;
 - d) Low: 50 dias úteis.
9. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

Cláusula 22.ª

Níveis de serviço e suporte técnico

1. A solução deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
2. Tipo de incidentes previstos:
 - a) Incidente crítico;
 - b) Incidente não crítico.
3. Os tempos de resposta para o início da resolução de incidentes, dependerão da criticidade do problema:
 - a) Criticidade alta (Incidente crítico) – sistema indisponível: 1 hora
 - b) Criticidade média (Incidente crítico) – indisponibilidade parcial do sistema, prejudicando o normal funcionamento da atividade do Centro de Contacto: 2 horas;
 - c) Criticidade baixa (Incidente não crítico) – problema que gera alguma(s) restrição(ões) ao pleno funcionamento do sistema e/ou que afeta apenas alguns utilizadores: 6 horas.
4. SLA de incidentes de suporte



Tipo de incidente	Tempo máximo de resolução
Criticidade alta (Incidente crítico)	4 horas
Criticidade média (Incidente crítico)	1 dia útil
Criticidade baixa (Incidente não crítico)	2 dias úteis

5. Em caso de incidente, o cocontratante deve disponibilizar um meio de contacto para suporte por telefone e /ou por email, com seguinte horário de suporte:
- Para incidentes do tipo a) e b), atendimento 24 horas, 7 dias por semana;
 - Para incidentes do tipo c), atendimento garantido pelo menos de 2.ª a 6.ª feira, das 9:00 às 18:00.

Cláusula 23.ª

Formação

- O cocontratante obriga-se a ministrar uma sessão de formação aos colaboradores do Centro de Contacto relativamente aos serviços prestados, de acordo com o perfil e acesso previsto para cada colaborador ao serviço.
- A formação decorrerá nas instalações da AMA ou remotamente, logo após a aceitação do serviço prevista na clausula n.º 17.ª.
- O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação.

Cláusula 24.ª

Entregáveis e documentação

- O Cocontratante deverá apresentar o documento “Conformidade com o RGPD” de acordo com o nº 3 da Cláusula 18.ª.
- É obrigação do cocontratante emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes.
- Para efeitos do número anterior, entende-se por relatórios de gestão:
 - Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal, e remetidos em conjunto com a(s) fatura(s) a que respeita(s);
 - Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade mensal.



4. Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere a alínea b), do n.º 3, da presente Cláusula, devem incluir a seguinte informação:
- a) Cumprimento e violação dos SLA acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade;
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias).

Cláusula 25.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.
3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: <https://www.ama.gov.pt/>.

Cláusula 26.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

O Cocontratante obriga-se a reunir:

1. diariamente durante a fase de configuração, parametrização, testes e aceitação do serviço;
2. quinzenalmente com a equipa da AMA para análise e identificação de eventuais correções necessárias, após aceitação do serviço.

Cláusula 27.ª

Contagem de prazos

Os prazos previstos nas cláusulas 16.ª e 17.ª são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias de feriado.





ANEXO I

REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

No âmbito da estratégia de prestação de serviços omnicanal ao cidadão, mediadores, agentes económicos e entidades da administração pública, a AMA para além de disponibilizar o portal ePortugal e uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e Espaços Empresa, é, também, responsável pela gestão e operacionalização de um Centro de Contacto, que integra várias linhas e canais de atendimento.

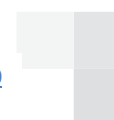
A atividade do Centro de Contacto da AMA garante o atendimento diário, através de vários canais de atendimento e IVR (interactive voice response com e sem linguagem natural), ao cidadão, empresas e entidades da Administração Pública através das várias linhas de atendimento que integram o Centro de Contacto da AMA, a saber: Linha Cidadão, Centro de Atendimento Consular, Linha dos Fundos, Linhas de Suporte Espaços Cidadão e Espaços Empresa, Linha de Suporte aos serviços que tramitam PMC e Linhas de Suporte Parecer Prévio, SAMA 2020 e Avisos PRR.

A atividade do Centro de Contacto da AMA está assente numa solução tecnológica de “Contact Center” em modelo AS-A-SERVICE que agrega todas as ferramentas, os canais de atendimento disponibilizados e todas as funcionalidades necessárias.

A solução tem de garantir, obrigatoriamente, autonomia no software utilizado, garantindo dupla redundância e respeitando ainda todas as funcionalidades requeridas no presente caderno de encargos:

1. Objectivos:

- i. garantir o atendimento ao cidadão e empresas numa ótica de omnicanalidade;
- ii. estar permanentemente atualizada;
- iii. assegurar o registo de toda a informação associada a cada contacto, independentemente do canal de atendimento e permitir a monitorização da qualidade dos serviços prestados;
- iv. permitir uma gestão integrada do relacionamento com o Cidadão e Empresas e os colaboradores do Centro de Contacto, bem como a supervisão, coordenação e gestão das operações;
- v. assegurar todo o controle da atividade do Centro de Contacto;
- vi. garantir níveis de flexibilidade e escalabilidade que permitam a adequada resposta ao crescimento da procura que vier a verificar-se no centro de contacto quer, decorrente da integração progressiva de novos serviços, quer da integração de novas linhas de atendimento, quer de picos de procura



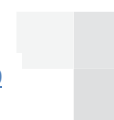


por eventos pontuais, como por exemplo entrada em vigor de nova legislação ou decorrente de alterações legislativas.

- vii. garantir todos os níveis de serviço de usabilidade de segurança e de gestão, bem como todas as obrigações no âmbito do RGPD e da RCM n.º 41/2028, de 28 de março;
- viii. permitir integrar com o atendimento suportado em inteligência artificial por forma a garantir um atendimento mais eficiente aos Cidadãos e Empresas;
- ix. permitir integrar com o CRM que vier a ser adquirido pela AMA;
- x. garantir a atribuição de utilizadores à AMA com perfil de Administrador com acesso às ferramentas de supervisão, monitorização, medição e análise do tráfego das chamadas voz e reporting, entre outras;
- xi. garantir mecanismos automáticos de eliminação dos dados pessoais findo os períodos de conservação previstos para cada canal ou funcionalidade de atendimento ou nos casos de revogação do consentimento dado pelo titular dos dados, mantendo toda a informação estatística e reporting, nomeadamente: deverão ser guardadas evidências da operação efetuada, mantendo registo das operações sobre os dados, com data e hora da operação e respetivo utilizador.

2. Características gerais

- i. A Plataforma de Contact Center tem de conter nativamente a solução de telefonia IPBX.
- ii. A solução tem de suportar a telefonia baseada em SIP.
- iii. A solução de IPBX tem de possuir SBC (Session Border Controller), contida na arquitetura da solução de Contact Center para permitir a definição de regras de segurança sobre os diferentes Interfaces de voz que possam existir.
- iv. A solução tem de ser totalmente parametrizada através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação.
- v. A Solução de Contact center tem de ser omnicanal sem necessidade de integrações entre plataformas.
- vi. Todas as funcionalidades disponíveis têm de ser totalmente geridas sem necessidade de recurso a conhecimentos específicos de programação.
- vii. A solução tem de permitir a Compatibilidade / Integração com centrais IPBX existentes através de SIP Trunk.





- viii. A solução de Contact Center tem de ter funcionamento comprovado em projectos omnicanal, sem recurso a plataformas externas, com mais de 200 operadores.
- ix. Tem de implementar APIs standards e abertas.
- x. A Solução de Contact Center tem de disponibilizar, entre outros, os seguintes módulos:
 - Voz: Inbound e Outbound
 - IPBX
 - Tickets/Emails
 - Webchat + E-commerce
 - Facebook
 - Whatsapp
 - Reporting tempo real (Wallboards + Dashboards)
 - Reporting de histórico
 - Gravação de chamadas
 - Smart Scripting
 - Qualidade e E-Learning
- xii. A solução de Contact Center tem de disponibilizar funcionalidade de Gravação de chamadas nativamente.
- xiii. A arquitectura das Bases de dados de suporte à solução de Contact Center tem de permitir replicação em tempo real e com capacidade de fazer Pointing Time Recovery em qualquer ponto anterior
- xiv. Acessível através de Browser sem necessidade de instalação de software local, excepto SIP Softphone, nos equipamentos dos Agentes
- xv. Disponibilização de funcionalidade de detecção de voice mail com tempo de resposta abaixo de 1 segundo após o atendimento da chamada, com uma taxa de deteção comprovada acima de 90%
- xvi. A solução tem de poder ser entregue em ambiente Cloud ou On-Premises
- xvii. O fornecedor tem de ter capacidade de entregar uma Solução com possibilidade de ser “chave na mão” em comunicações e networking
- xviii. O fabricante deve ter certificação CMMI

3. Voz

IVR



O módulo de IVR tem de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação.

A Configuração da Árvore de IVR deverá ser efetuada de forma plana, estando disponível em qualquer momento a navegação por qualquer elemento da Árvore de IVR. A Configuração da Árvore de IVR deverá estar disponível através de navegação com um click.

Deverá de ser possível construir uma árvore de IVR constituída por um conjunto de elementos de IVR com regras próprias.

A funcionalidade de IVR deve permitir regras de repetição que definem de que forma o elemento IVR é percorrido e regras/sons em caso de introdução de opção inválida.

A funcionalidade de IVR deve permitir a criação de fluxos avançados nomeadamente a interacção com WebServices Rest e tomada de decisão de fluxo em função do resultado devolvido pelo WebService.

IVR Linguagem Natural

A solução de Contact Center, terá de permitir interligar com a solução de IVR de Linguagem Natural que se encontra em implementação de forma a receber as chamadas que são tratadas pelo IVR.

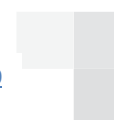
Deve disponibilizar webservices REST Jason de modo a poder efetuar a recolha de dados do cliente e de seguida tomar uma ação em função do resultado devolvido pelo webservice.

Inbound

O módulo de Inbound Queues tem de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação.

Na configuração de Inbound Queues deve ser possível:

- Configuração de horário de funcionamento da fila de espera, dentro do qual será feito o atendimento
- Configuração de guias vocais / músicas de fila de espera, que são reproduzidas, enquanto o chamador se encontra em espera
- Configuração de regras / mensagens em caso de fila fora de horas /inexistência de agentes logados
- Prioridade da fila de espera perante outras filas
- Anúncio de Posição na Fila de Espera
- Anúncio do Tempo de Espera Estimado





- Regras de gravação de chamadas recebidas
- Mensagens de saudação ao ser colocado em fila de espera
- Mensagens de espera (hold)
- Ações Temporizadas para disponibilização de diferentes mensagens de acordo com o tempo de espera na fila.
- Configuração de Call back, no caso de estar fora de horário.
- Configuração Call back, no caso do tempo máximo em fila de espera ser atingido.
- Press to voice mail, possibilitando deixar uma mensagem de voz.
- Press to callback, através do qual o contacto, enquanto em espera, pode optar por deixar o o número de telefone para contacto posterior, por parte do contact center.
- Configuração de agentes e respetiva prioridade de atendimento.
- Configuração de alarmística a nível de tempos médios de Hold e duração da chamada, para o operador e supervisores.
- Permissão de transferência da chamada para outra queue, extensão interna, nºs externos ou IVR, juntamente com os dados da chamada.
- Possibilidade de realização de chamadas em conferência entre dois agentes e o cliente.
- Gravação de chamadas.

Outbound

O módulo de campanhas de Outbound terá de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação

No módulo de campanhas de Outbound deverá de ter os seguintes dialers:

- Manual - Modo de contacto para chamadas pontuais em que não existe lugar a qualquer carregamento de base de dados.
- Power Dialer - Método de marcação de contatos automático que objetiva a máxima otimização dos recursos.
- Power Preview - Modo de contacto aplicado a campanhas que implicam uma pre-visualização do contacto, permitindo uma análise preliminar antes da realização da chamada.





- Predictive Dialer – Método de marcação inteligente, que utiliza algoritmo matemático através do histórico de contatação.

Terá de disponibilizar a funcionalidade de detecção de voice mail, com tempo de resposta abaixo de 1 segundo após o atendimento da chamada, com uma taxa de deteção comprovada acima de 90%

Deverá disponibilizar a funcionalidade de associação de Base de Dados diferentes a uma única campanha de Outbound.

Deverá de ser possível priorizar as diferentes Base de Dados associadas a uma única campanha de Outbound.

Deve a funcionalidade de Outbound permitir atribuir Smart Script por cada uma das diferentes Base de Dados associadas a uma única campanha de Outbound.

Poderá também ser possível atribuir um número de contato de saída diferente por cada uma das Base de Dados associadas a uma única campanha de Outbound

A solução de Contact Center, deve de uma forma intuitiva permitir o carregamento de Base de Dados de contatos manualmente.

A solução de Contact Center deve permitir a criação de filtro de contato nas Base de Dados carregadas.

Deve permitir também priorização de contatos (contatos novos, agendamentos, etc...).

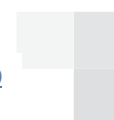
Deve a solução de Contact Center disponibilizar uma API para carregamento de contatos de uma forma automática.

IVR Outbound

A solução de Contact Center deve disponibilizar a funcionalidade de IVR Outbound de forma a ser possível efetuar contatos a clientes (ex: Medição de NPS), de uma forma automática.

Esta funcionalidade deverá permitir:

- Definição do limite de chamadas concorrentes (feitas em simultâneo pela plataforma)
- Estabelecer o intervalo horário, durante o qual a comunicação será feita.
- Definição do intervalo de tempo entre a última interação (chamada) e a chamada lançada pela campanha IVR
- Estabelecer as campanhas ou filas de atendimento que vão servir para alimentar a base de comunicação da campanha IVR





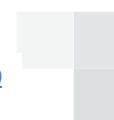
- Definir quais as tipificações / outcomes de chamada, dentro da campanha ou fila de atendimento, e que deverão ser tidos em conta para alimentar a base da chamada.
- Reciclagem de contactos, de acordo com o outcome da chamada (número ocupado, chamada não atendida, etc.)
- Criação de filtros para evitar determinados contactos (ex. Lista Negra)

4. Smart Script

O Módulo de criação de Scripts (por Script entende-se o guião da conversação a ter com o cliente podendo implicar a recolha de dados) tem de ser gerido sem recurso a programação e ser baseado em drag and drop de elementos.

O Módulo de Scripts deverá de permitir/disponibilizar:

- Navegação horizontal entre as diferentes páginas do Smart Script.
- Navegação vertical ao longo da página do Smart Script
- Navegação condicionada, mostrando determinados campos ou navegando entre páginas, dependendo das respostas recolhidas no script.
- Vários elementos de recolha de respostas e dados durante a interação (chamada)
- Opções de resposta mutuamente exclusiva
- Opções de resposta múltipla
- Caixas de texto livre
- Caixas de seleção
- Caixas de seleção multinível condicionadas
- Campos de introdução de dados com validação: E-mail; NIF; NIB; Campos de data /hora; Calendários; validação externa, Outros
- Botões de navegação
- Disponibilização de URL's, no desenho do script, através de elementos específicos para o efeito.
- Carregamentos de ficheiros
- Consulta / Atualização de dados existentes nas bases de dados de contratação
- Pesquisa em Base de Dados, possibilitando o preenchimento automático de um ou mais elementos com dados pré-guardados (ex. Knowledge Base)
- Pesquisa em Scripts, permitindo a criação de uma base de conhecimento ou acesso a dados históricos de scripts anteriormente preenchidos





O Módulo de Script tem de permitir a criação/envio de SMS's, Tickets, emails e integração com aplicações cliente através de POST URL, sem recurso a linguagens de programação.

A plataforma de Contact Center deve permitir a disponibilização de mais do que um Smart Script por Fila de Atendimento/Campanha de Outbound.

Deve também disponibilizar o módulo de Smart Script para as funcionalidades de Tickets e Webchat.

5. Tickets

O módulo de Tickets deverá permitir o tratamento de Emails bem como de listas de tarefas com uma distribuição semelhante ao tratamento de chamadas.

O módulo de Tickets tem de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação.

O módulo de Tickets deverá ser gerido através de uma lógica de filas de tratamento.

Deverá o módulo de Tickets disponibilizar uma distribuição automática dos e-mails através do nível de serviço configurado em cada uma das filas de tratamento.

O módulo de Tickets deverá permitir as seguintes funcionalidades:

- Criação automática de tickets por e-mail
- Atribuição de e-mail a equipas
- Prioritização de Mailbox's
- Utilização de respostas pré-definidas, com variáveis
- Configuração de modelos de resposta forward
- Definição de assinaturas a incluir no corpo do e-mail
- Definição de tags que auxiliarão a tipificação / categorização dos e-mails
- Tipificação multinível dos assuntos do ticket / e-mail
- Definição e parametrização de SLA's para resposta / resolução / fecho de tickets
- Aplicação de regras mediante subject e body do e-mail rececionado permitindo a distribuição inteligente para filas específicas
- Visualização do histórico de interações (episódios) associados ao tratamento do ticket
- Possibilidade de criação de episódios do tipo voz, ficando os mesmos associados ao histórico de tratamento do tickets
- Atribuição dos tickets/e-mails aos colaboradores em formato inteligente/automático
- Permissão ver anexos de e-mails recebidos e anexar novos ficheiros ao responder e reencaminhar





- Possibilidade de atribuir diferentes níveis de prioridades a e-mails que estejam em fila para tratamento (Baixo, Normal, Alto, Critico)
- Possibilidade de alterar o estado de e-mails de uma forma massiva
- Possibilidade de fecho de e-mails de uma forma massiva
- Possibilidade de, no momento de fecho de uma chamada atendida, fechar o ticket associado com a mesma tipificação

6. Webchat

Tem de disponibilizar serviço de integração de WebChat em sites Institucionais através de plugin a inserir no site Institucional.

A solução de Contact Center tem de disponibilizar nativamente módulo de Co-Browsing sem recurso à instalação de qualquer aplicativo no equipamento do cliente.

A funcionalidade de Webchat deverá permitir:

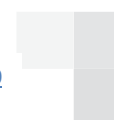
- Configuração de vários canais WebChat
- Possibilidade de atender várias sessões de chat em simultâneo, sendo possível definir o nº máximo de sessões a atribuir
- Horários e ações fora de horário
- Suporte para vários sites
- Tipificação de conversas
- Skill Routing para agentes
- Abordagem automática de mensagem de boas vindas
- Possibilidade de envio de ficheiros via WebChat
- Configuração de templates de resposta
- Possibilidade de criação de tickets com base num Webchat
- Possibilidade de despoletar uma chamada de voz com base num Webchat

7. Whatsapp

A solução de Contact Center tem de disponibilizar o módulo de Whatsapp de uma forma nativa e integrada.

A funcionalidade de Whatsapp deverá permitir:

- Possibilidade de atender várias sessões de Whatsapp em simultâneo
- Horários e ações fora de horário
- Tipificação de conversas
- Possibilidade de criação de tickets com base numa mensagem de Whatsapp





- Possibilidade de despoletar uma chamada de voz com base num Whatsapp
- Configuração de templates de resposta
- Possibilidade de criação de filas de tratamento

8. Facebook

A solução de Contact Center tem de disponibilizar o módulo de Facebook de uma forma nativa e integrada.

A funcionalidade de Facebook deverá permitir:

- Integração dos comentários na plataforma de Contact Center
- Permitir resposta através de Like
- Permitir resposta ao comentário através de mensagem pública
- Permitir resposta ao comentário através de mensagem privada
- Interação com o Messenger
- Tipificação de conversas
- Possibilidade de despoletar uma chamada de voz no tratamento de um ticket de facebook
- Configuração de templates de resposta
- Possibilidade de criação de filas de tratamento

9. Qualidade e ELearning

A solução de Contact Center deverá disponibilizar um módulo de Qualidade e E-Learning totalmente integrado.

O módulo Qualidade e E-Learning terá de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação

A plataforma de Contact Center, no seu módulo de Qualidade e E-Learning, deverá permitir a criação de Grelhas de Avaliação ou Conteúdos de E-Learning a disponibilizar aos elementos da equipa de Controlo de Qualidade e Supervisão.

Deverá permitir a realização de Avaliações de Qualidade para qualquer um dos seus módulos

Os resultados do Índice de Qualidade deverão ser disponibilizados em Relatório, assim como, os resultados individuais deverão ser disponibilizados aos agentes que serão alvo das auditórias.

Para o E-Learning deverá de ser possível criar Conteúdos formativos e testes de avaliação sobre os conteúdos.

Os resultados obtidos pelos agentes devem ser disponibilizados em Report, assim como, os resultados individuais deverão ser disponibilizados por cada um dos agentes.





Deverá de ser possível parametrizar no módulo de E-Learning, as seguintes funcionalidades:

- Tempo de disponibilização do E-Learning para realização por parte dos Agentes
- Possibilidade de atribuição da realização do E-Learning, a agentes ou grupo de agentes

10. Reporting e Analytics

A solução de Contact Center deverá disponibilizar um módulo de Reporting e Analytics totalmente integrado.

A solução de Contact Center deverá disponibilizar Wallboard e Dashboard com os dados em Tempo Real

O Wallboard deverá ser totalmente customizável, permitindo escolher o número de visualizações diferentes num único Wallboard e deve disponibilizar uma calculadora de forma a permitir a adaptação dos respetivos Níveis de Serviço

O módulo de Reporting deverá disponibilizar os seguintes reports:

- Voz Inbound
- Voz Outbound
- Base de Dados
- Tickets
- Agentes
- Qualidades e E-Learning
- Webchat
- Whatsapp

Nos relatórios a disponibilizar, deverá de ser possível visualizar:

- Número de atividades recebidas
- Número de atividades efetuadas
- Número de atividades tratadas
- Respetivos níveis de serviço
- Atividades de agentes
- Tempos de pausa de agentes
- Tempos de login e Log Off de agentes
- Índice de qualidade de agentes
- Resultados de NPS
- Etc...





A plataforma de Contact Center deverá também disponibilizar um report em formato de Raw Data em que seja possível efetuar a sua extração através de API

A solução de Contact Center tem de ter integração com Excel para disponibilização de relatórios

11. Construtor de perfis

A solução de Contact Center tem de disponibilizar nativamente módulo de Construtor de Perfis sem recurso à instalação de qualquer aplicativo no equipamento do cliente.

O Construtor de Perfis deverá permitir:

- Definir o acesso aos diferentes canais de comunicação (voz, tickets/ e-mails e webchat)
- Configurar os módulos aos quais um determinado perfil tem acesso
- Configurar o tipo de acesso (Cria, Editar, Apagar)
- Restrição de acesso feito ao nível do utilizador (proprietário) ou grupo ao qual pertence
- Permissão de envio de mensagens de broadcast
- Chat interno
- Permissão para autorização de pausas / breaks
- Permissão de forçar o logout de outros utilizadores
- Permissões de acesso às gravações

12. Integrações

A plataforma de Contact Center deverá disponibilizar um conjunto de WebServices de forma a receber/permitir a recolha de informação de plataformas externas, nomeadamente:

- Webservice de Reporting
- Webservice de Criação Tickets/E-mails
- Webservice de Carregamento de Contatos

Deve a plataforma disponibilizar um mecanismo que permita a integração, por exemplo, através de iFrame, de uma plataforma externa, acedida através de URL, de forma que no momento de atendimento de uma chamada ou do tratamento do ticket o agente tenha o contexto da interação.

A solução de Contact Center deverá de ter a possibilidade de passar no URL variáveis de modo a contextualizar o pedido à plataforma externa permitindo a abertura em contexto da ficha do cliente.

O módulo de Smart Script da solução de Contact Center deverá ter a funcionalidade que permita efetuar a criação de interações ou registos em plataforma externas, através de POST Rest.

13. Garantias





O Cocontratante deve garantir:

- a manutenção preventiva e corretiva de todos os sistemas / solução.
- a formação inicial e contínua adequada a todos os utilizadores da solução, de acordo com o seu perfil de acesso à solução
- o apoio necessário para a parametrização de novos serviços e funcionalidades durante toda a vigência do contrato.
- a elaboração e redação do relatório de conformidade RGPD/DPIA, de acordo com o template a fornecer pela AMA no início da execução do contrato.

