

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, EM REGIME DE OUTSOURCING, DE GESTÃO TÉCNICA E ADMINISTRATIVA DO SERVIÇO DE INBOUND, OUTBOUND E BACK OFFICE DO CONTACT CENTER DA EDA - ELECTRICIDADE DOS AÇORES, S.A.

Considerando que:

- A) Na sequência da tramitação do ajuste direto para prestação de serviços em regime de outsourcing, de gestão técnica e administrativa do serviço de inbound, outbound e back office do contact center da EDA – Electricidade dos Açores, S.A., cujo início foi autorizado pela DL/269/CE/2021 de 19 de maio, foi através da DL/337/CE/2021 de 17 de junho, adjudicada a proposta apresentada pela **MANPOWER TALENT BASED OUSOURCING UNIPessoal, LDA.**
- B) A minuta do presente contrato foi aprovada pela DL/337/CE/2021 da Comissão Executiva;
- C) Foi também naquele ato designada [REDACTED] na qualidade de gestora do contrato nos termos do artigo 290.ºA do CCP;

Encontram-se, assim, verificados os pressupostos para a celebração do presente Contrato de Prestação de Serviços em regime de outsourcing, de gestão técnica e administrativa do serviço de inbound, outbound e back office do contact center da EDA - Electricidade dos Açores, S.A.

Entre:

EDA – Electricidade dos Açores, S.A., sociedade comercial anónima com sede na Rua Francisco Pereira Ataíde, nº 1, 9504-535 Ponta Delgada, pessoa coletiva n.º 512.012.032, registada na Conservatória do Registo Comercial de Ponta Delgada, com o capital social de 70.000.000 euros, aqui representada por Ana Cristiana da Conceição Rosa Gonçalves, com poderes para a obrigar, conforme deliberação nº 337/CE/2021 doravante como Primeiro Outorgante;

E

MANPOWER TALENT BASED OUTSOURCING UNIPessoal LDA., (doravante, MANPOWER TBO ou Segunda Contraente), pessoa coletiva n.º 503 626 007, com sede na Rua Tomás da Fonseca, Centro Empresarial Torres de Lisboa, Torre G, piso 15, Lisboa, neste ato representada por Rui Fernando Dias Teixeira na qualidade de procurador, com poderes para o ato.

que se rege pelo disposto nas cláusulas seguintes e pelo disposto nos respetivos Anexos, que do mesmo fazem parte integrante:

CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objeto do Contrato)

1. O presente Contrato tem por objeto a Prestação de Serviços, a Prestação de Serviços, em regime de Outsourcing, de Gestão Técnica e Administrativa do serviço de Inbound, Outbound e Back Office do Contact Center da EDA - Electricidade dos Açores, S.A.”.
2. Encontram-se, designadamente, compreendidos nos serviços a adquirir:
 - a) O atendimento das linhas telefónicas alocadas ao Contact Center da Entidade adjudicante, ou seja, quaisquer contactos efetuados por clientes ou potenciais clientes que sejam efetuados através dos canais de comunicação que servem o Contact Center;
 - b) Realização de contactos telefónicos para, nomeadamente, resolução / seguimento de quaisquer assuntos pendentes, auxílio na interpretação e entendimento de produtos / Serviços da Entidade adjudicante e quaisquer outros assuntos decorrentes da atividade do Contact Center da Entidade adjudicante;
 - c) Receção / resposta de e-mails e faxes rececionados no Contact Center segundo os procedimentos definidos pela Entidade adjudicante;
 - d) Interação com os diversos departamentos da Entidade adjudicante;
 - e) Assegurar as tarefas administrativas (Back Office) decorrentes da atividade do Contact Center;

CLÁUSULA SEGUNDA

(Preço e Condições Contratuais)

1. Pela prestação dos serviços objeto do presente contrato, a Entidade adjudicante pagará mensalmente ao prestador de serviços os seguintes preços unitários acrescidos de IVA à taxa legal em vigor:
 - a) Pela prestação de serviços efetuada em dia de trabalho normal 10,962€ (dez euros novecentos e sessenta e dois cêntimos) / hora por colaborador afeto à prestação de serviços;
 - b) Pela prestação de serviços efetuada em dia feriado, o montante de 16,355€ (dezasseis euros trezentos e cinquenta e cinco cêntimos) / hora por colaborador afeto à prestação de serviços;
2. Os valores mencionados no número anterior excluem trabalho suplementar, trabalho noturno e todas as restantes circunstâncias em que o serviço é prestado fora da grelha horária prevista no Anexo I do Caderno de Encargos, em que os serviços serão faturados nos seguintes termos:
 - a) Trabalho suplementar prestado em dia de descanso semanal obrigatório e complementar será faturado ao montante de 16,355€ (dezasseis euros trezentos e cinquenta e cinco cêntimos) / hora por colaborador afeto à prestação de serviços;

- b) Trabalho suplementar prestado em dia normal, (i) a primeira hora suplementar será faturada ao montante de 13,625€ (treze euros seiscientos e vinte e cinco cêntimos) / hora por colaborador afeto à prestação de serviços; (ii) a segunda suplementar será faturada ao montante de 14,984€ (quatorze euros novecentos e oitenta e quatro cêntimos) / hora por colaborador afeto à prestação de serviços;
- c) Aos montantes previstos nos pontos anteriores será acrescido de 2,730€ (dois euros setecentos e trinta cêntimos) / hora por colaborador afeto à prestação de serviços sempre que a prestação de serviços seja efetuada em período noturno. Para o efeito, entende-se como período noturno o compreendido entre as 22 horas de um dia e as 7 horas do dia seguinte.

3. O prestador de serviços procederá à faturação no princípio do mês seguinte àquele a que respeita, sendo faturadas apenas as horas efetivamente prestadas.

4. A Entidade adjudicante efetuará os pagamentos no prazo de 30 (trinta) dias após a emissão da fatura.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Prazo de Execução)

O presente contrato vigorará de 1 de junho de 2021 a 31 de agosto de 2021.

CLÁUSULA QUARTA

(Documentos Contratuais)

1. O Contrato integra os seguintes elementos, que constituem os seus anexos e que dele fazem parte integrante:

- c) O caderno de encargos, nas suas cláusulas técnicas e jurídicas;
- d) A proposta adjudicada;

2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

CLAUSULA QUINTA

(Foro competente)

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do Contrato, é territorialmente competente o Tribunal de Ponta Delgada, com expressa exclusão de qualquer outro.

CLAUSULA SEXTA

(Direito aplicável e natureza do Contrato)

O Contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa, sendo-lhe aplicável as regras da Parte III do CCP e, subsidiariamente, as normas de direito privado em vigor.

CLAUSULA SÉTIMA

(Entrada em vigor)

O presente contrato entra em vigor no primeiro dia junho de 2021, retroagindo os respetivos efeitos aquela data.

Ponta Delgada, 28 de junho de 2021

Pelo Primeiro Outorgante:

Assinado por : **ANA CRISTINA DA CONCEIÇÃO**

ROSA GONÇALVES

Num. de Identificação: [REDACTED]

Data: 2021.06.28 12:26:52+00'00'



(Ana Cristina da Conceição Rosa Gonçalves)

Pelo Segundo Outorgante:

RUI
FERNANDO
DIAS
TEIXEIRA

Digitally signed by
RUI FERNANDO
DIAS TEIXEIRA
Date: 2021.07.02
11:06:49 +01'00'

(Rui Fernando Dias Teixeira)