



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

CONTRATO

PRESTAÇÃO SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA CLIENTES, EM MODELO HÍBRIDO

Concurso limitado por prévia qualificação com publicidade internacional n.º 467/2020

Cocontratante **MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.**
Morada Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa
NIPC 504 615 947

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Objeto..... | 3 |
| 2. Prazo de vigência do contrato | 3 |
| 3. Local da prestação de serviços..... | 4 |
| 4. Preço contratual | 4 |
| 5. Condições de pagamento..... | 5 |
| 6. Prevalência | 5 |
| 7. Obrigações principais da INCM..... | 6 |
| 8. Obrigações principais do adjudicatário | 6 |
| 9. Dever de Confidencialidade | 7 |
| 10. Qualidade de Prestação dos Serviços..... | 9 |
| 11. Níveis de Serviço..... | 9 |
| 12. Penalidades contratuais..... | 10 |
| 13. Casos fortuitos ou de força maior | 13 |
| 14. Incumprimento | 13 |
| 15. Resolução do contrato | 13 |
| 16. Subcontratação e cessão da posição contratual..... | 13 |
| 17. Deveres de informação | 14 |
| 18. Execução da garantia bancária | 14 |
| 19. Gestor de contrato e notificações..... | 15 |
| 20. Contagem dos prazos..... | 16 |
| 21. Comunicações e notificações | 16 |
| 22. Legislação e foro competente | 16 |



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

Concurso limitado por prévia qualificação com publicidade internacional n.º 467/2020

CONTRATO DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA CLIENTES, EM MODELO HÍBRIDO

Entre:

IMPRESA NACIONAL - CASA DA MOEDA, S.A., com sede na Av. António José de Almeida, Edifício da Casa da Moeda, em Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa coletiva 500 792 887, com o capital social de 30 000 000 EUR, representada neste ato pelo seu Conselho de Administração, adiante designada **INCM**

E

MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A., sociedade anónima com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, número de matrícula e identificação fiscal 504 615 947, com o capital social de 10 000 000,00 EUR, representada neste ato por Ana Sofia Marques, na qualidade de Procuradora, com poderes para outorgar o presente Contrato, conforme documentos juntos ao processo, adiante designada por **MEO**.

Conjuntamente designados por **PARTES**.

Considerando,

- a) Que o presente Contrato foi precedido do procedimento pré-contratual de Concurso limitado por prévia qualificação com publicidade internacional, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos, na atual versão (“CCP”); com a referência interna n.º 467/2020;
- b) A decisão de contratar foi determinada por Despacho da Vogal do Conselho de Administração da INCM, de 17 de dezembro de 2020, ratificada por Deliberação do órgão competente para a decisão de contratar, de 23 de fevereiro de 2021;
- c) O despacho a que se refere o número anterior determinou a autorização de despesa para o prazo máximo de 36 meses no valor de 2 410 992,00 EUR (dois milhões quatrocentos e dez mil novecentos e noventa e dois euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal, nos termos e para os efeitos conjugados dos artigos 36.º e 38.º, ambos do CCP;
- d) A adjudicação e aprovação da minuta contratual foram determinadas, em 20 de abril de 2022, por despacho do órgão competente para a decisão de contratar;



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

É celebrado e reciprocamente aceite o presente contrato, que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.^a

Objeto

1. Pelo presente contrato a cocontratante MEO obriga-se a prestar à INCM, os serviços incluídos na proposta, designadamente com as descrições e características seguintes: serviços de *Contact Center* para clientes, em modelo híbrido.
2. O objeto, referido no número anterior, integra designadamente a aquisição de serviços em outsourcing para atendimento técnico em *help desk* multicanal (telefone, atendimento virtual e email), para a operacionalização do *Contact Center* da INCM ao público em geral, a entidades associadas e a clientes empresariais e institucionais da INCM, em modelo híbrido.
3. As especificações, características e condições são as constantes do caderno de encargos e da proposta adjudicada (“*Especificações*”), os quais fazem parte integrante do presente contrato.

Cláusula 2.^a

Prazo de vigência do contrato

1. O prazo contratual terá início na data da outorga e vigorará pelo período de 12 (doze) meses com possibilidade de duas renovações pelo mesmo período, totalizando um prazo máximo de 36 (trinta e seis) contado da data de assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. A INCM pode denunciar o contrato no final cada período anual, mediante comunicação ao adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente ao termo do período em curso.
3. As renovações previstas no n.º 1 ocorrerão automaticamente, salvo oposição à renovação por parte da entidade adjudicante, em conformidade com o número anterior.
4. Em todo o caso, o contrato cessará com a prestação de todos os serviços até ao prazo máximo indicado no n.º 1 da presente Cláusula, ou, em caso de consumo total do preço fixado na Cláusula 4.^a, sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias estabelecidas a favor da INCM, designadamente as de sigilo e de garantia.



Cláusula 3.^a

Local da prestação de serviços

Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados nas instalações definidas pela MEO.

Cláusula 4.^a

Preço contratual

- O preço contratual corresponde ao preço a pagar, pela INCM, em resultado da proposta adjudicada, pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, bem como qualquer prorrogação contratualmente prevista, expressa ou tácita, do respetivo prazo.
- Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes das *Especificações*, a INCM deve pagar à MEO os preços unitários constantes da proposta adjudicada, multiplicados por minuto, de cada tipologia, efetivamente validados pela INCM.
- Os preços unitários referidos no número anterior são os seguintes:
 - Preço por minuto das chamadas inbound - 0,52 € (cinquenta e dois cêntimos);
 - Preço por minuto das chamadas outbound - 0,36 € (trinta e seis cêntimos);
- Os valores constantes no número anterior decompõem-se nos seguintes termos:

| Serviço | Valor unitário | |
|-------------------|----------------|---------|
| | sem IVA | com IVA |
| Chamadas inbound | 0,52 € | 0,64 € |
| Chamadas outbound | 0,36 € | 0,44 € |

Valores em EUR, IVA à taxa de 23%

- O somatório das quantias a pagar ao adjudicatário não poderá, em qualquer caso, exceder montante trienal de 2 410 992,00 EUR (dois milhões quatrocentos e dez mil novecentos e noventa e dois euros).
- A todos os valores mencionados na presente Cláusula acresce o IVA à taxa legal em vigor.
- Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo eventuais despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, armazenamento e manutenção de meios materiais, recursos humanos, fiscalidade, cotizações, propostas metodológicas e/ou reformulação das mesmas, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de direitos de propriedade industrial ou intelectual, seguros ou de quaisquer licenças.
- Não ocorrerá revisão de preços até ao termo máximo da vigência contratual.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

Cláusula 5.^a

Condições de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do presente procedimento, a INCM obriga-se a pagar, mensalmente à MEO o montante que resultar da aplicação dos preços unitários mencionados na Cláusula anterior, aos serviços prestados em cada mês, expressos em minutos de tempo de atendimento.
2. O pagamento do preço dos bens e serviços objeto do contrato deve ser realizado a 60 (sessenta) dias da data da receção da(s) fatura(s) nas instalações da INCM.
3. Todos os pagamentos previstos no presente contrato devem ser efetuados por transferência bancária para a conta a indicar pela MEO.
4. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.
5. Em caso de discordância por parte da INCM, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar à MEO, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários. Se houver lugar a alguma retificação de valores, a MEO deverá proceder à emissão de nova fatura ou emissão de nota de crédito.
6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da INCM, a MEO tem direito a juros de mora sobre o montante em dívida, de acordo com a taxa legal em vigor.

Cláusula 6.^a

Prevalência

1. O contrato é constituído pelo respetivo clausulado contratual e pelos seus anexos, integrando sempre:
 - a. Os suprimimentos dos erros e omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que estes tenham sido expressamente aceites pela entidade adjudicante, nos termos previstos no artigo 61.º do CCP;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações das peças do procedimento, se os houver;
 - c. O caderno de encargos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pela MEO.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 1 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o artigo 99.º do CCP e aceites pela MEO, nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.

Cláusula 7.^a

Obrigações principais da INCM

2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente contrato e nas Especificações, decorrem para a INCM as seguintes obrigações principais:
 - a. Obrigação de remunerar os serviços prestados de acordo com as condições acordadas;
 - b. Prestação da colaboração e informações necessárias para a boa execução dos serviços pelo adjudicatário;
 - c. Formação inicial de 2 dias, sobre produtos e serviços da INCM, disponibilizando a INCM 1 trabalhador para dar apoio permanente até ao máximo de 5 dias nas instalações da Adjudicatária.
3. A INCM é responsável pela obtenção de todas as autorizações institucionais necessárias à prestação de serviços, nomeadamente as que respeitam a proteção de dados pessoais.

Cláusula 8.^a

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente contrato e nas Especificações, decorrem para a MEO as seguintes obrigações:
 - a. Prestar os serviços de acordo com o estabelecido no contrato, no caderno de encargos e na proposta adjudicada;
 - b. Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços contratados, com a diligência e qualidade requeridas para o tipo de serviços em causa;
 - c. Ministras formação e treino adequados aos elementos da INCM;
 - d. Disponibilizar aos elementos da INCM o software bem como os periféricos necessários por forma a assegurar as operações.
 - e. Executar as instruções da INCM, assim como submeter-se à sua fiscalização e prestar-lhe qualquer informação solicitada;
 - f. Comunicar de imediato à INCM quaisquer aspetos que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral do Contrato;
 - g. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
 - h. Cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

- i. Cumprir a legislação em matéria de gestão ambiental e melhorar continuamente o seu desempenho e a utilização dos recursos naturais de forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no meio ambiente;
 - j. Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e não recorrer a:
 - i. Trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
 - ii. Qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
 - iii. Discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.
2. O adjudicatário é o único responsável pelos prejuízos causados à INCM, seus colaboradores e terceiros, decorrentes direta ou indiretamente da presente prestação de serviços.
 3. O adjudicatário prestará os serviços objeto do presente procedimento nas suas instalações.

Cláusula 9.^a

Dever de Confidencialidade

1. A MEO compromete-se a garantir a confidencialidade e proteção da informação identificada como protegida, confidencial ou com outra expressão de igual significado, que lhe seja revelada pela INCM, ao abrigo ou relacionado com a execução do presente contrato ou com a finalidade fixada no n.º 3 do presente artigo.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por “Informação”, entende-se toda a informação, de qualquer natureza (quer seja oral, escrita, eletrónica ou sob qualquer outra forma), direta ou indiretamente relacionada com a INCM, ativos, passivos ou assuntos financeiros, disponibilizadas pela mesma ou em seu nome, juntamente com qualquer informação resultante e quaisquer análises, compilações, estudos ou outros materiais preparados pela MEO ou em seu nome, e que contenham ou reflitam de outro modo ou sejam geradas (na totalidade ou em parte) a partir de tal informação.
3. A Informação divulgada pela INCM tem como finalidade exclusiva a aquisição de Impressora a preto, pelo que a MEO deverá garantir o sigilo relativamente a toda a informação referida no número anterior, obrigando-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título a informação divulgada pela INCM para qualquer outra finalidade distinta da aqui estipulada, salvo autorização por escrito desta última.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

4. A MEO obriga-se (i) a adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela não tenha necessidade de ter acesso e (ii) a assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre à INCM a ocorrência de incidentes desta natureza, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.
5. A MEO obriga-se a restituir (i) qualquer cópia, excerto ou parte dos elementos da Informação referidos no n.º 2, no prazo de 8 (oito) dias, após solicitação escrita da INCM, bem como (ii) toda a informação divulgada pela INCM findo o presente acordo, após solicitação escrita deste.
6. A Informação é propriedade exclusiva da INCM ou de terceiras entidades, pessoas singulares ou coletivas que com esta mantenham relações comerciais ou outras.
7. A divulgação da Informação à MEO não lhe concede qualquer direito de propriedade intelectual, nem legitimidade para requerer proteção sobre quaisquer direitos ou licença sobre qualquer registo ou pedido de registo de direito de propriedade industrial relacionado com aquela informação.
8. A INCM não se responsabiliza, direta ou indiretamente, no âmbito do presente acordo, pela eventual violação de direitos de terceiros, designadamente, em sede de direitos de autor ou de propriedade industrial, por parte da MEO.
9. A MEO aceita e reconhece que o presente acordo não limita o direito da INCM de modificar a respetiva informação, sem disso lhe dar prévio conhecimento.
10. Tais modificações não implicam qualquer responsabilidade para a INCM, nem a obrigam a desenvolver, anunciar, entregar, manter ou financiar quaisquer produtos ou planos de negócio baseados naquela Informação.
11. A MEO deve limitar a divulgação da Informação aos seus trabalhadores, colaboradores ou entidades subcontratadas, no âmbito do estritamente necessário à finalidade prevista no presente acordo, fornecendo-lhes as instruções adequadas a esse efeito e celebrando com estes equivalente compromisso escrito de confidencialidade, sendo integralmente responsável perante a INCM quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados, podendo este, a todo o tempo, exigir à MEO prova da celebração daqueles acordos.
12. O presente acordo entra em vigor na data da sua assinatura por ambas as partes, ficando a MEO vinculada ao presente compromisso de confidencialidade por um período de 15 (quinze) anos, contados desde a data da última divulgação de Informação ao abrigo do presente acordo, com exceção da informação relativa a dados pessoais, cuja confidencialidade não tem termo.
13. Exclui-se do dever de confidencialidade previsto na presente cláusula qualquer elemento da Informação: (i) cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pela INCM; (ii) que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado público ou que, de outra forma não possa



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

ignorar-se pertencer ao domínio público; (iii) tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio público por motivo não imputável à MEO, a título de dolo ou negligência; (iv) que a MEO possa provar, por exibição de suporte escrito, ter na sua posse em momento prévio ao seu recebimento por parte da INCM; (v) recebida pela MEO de terceiros sem dever de confidencialidade, desde que estes tenham o direito de fornecer essa informação e que a mesma não tenha sido obtida por estes direta ou indiretamente da INCM sob condição de confidencialidade; (vi) que a MEO seja obrigado, por lei ou decisão judicial, a divulgar, desde que este notifique imediatamente a INCM e coopere de forma razoável com os esforços empreendidos por este para contestar ou limitar o âmbito de tal divulgação; (vii) que seja desenvolvida de forma independente pela MEO.

14. O ónus da prova de todas as exceções à obrigação de confidencialidade previstas no número anterior recai sobre a MEO.

15. O não cumprimento da obrigação consagrada na presente cláusula constitui a MEO na obrigação de indemnizar a INCM por todas e quaisquer perdas, danos, responsabilidades, reclamações e despesas daí decorrentes.

16. Sem prejuízo da obrigação de indemnizar acima mencionada, acrescerá, ainda, uma indemnização de 25% do valor do contrato, a qual será paga pela MEO à INCM ao primeiro pedido emitido por esta última ao primeiro.

17. O valor resultante das indemnizações aplicáveis à MEO, por força do disposto dos dois números antecedentes, não pode ser superior ao valor contratual.

Cláusula 10.^a

Qualidade de Prestação dos Serviços

1. Os serviços prestados pela MEO serão avaliados quantitativa e qualitativamente de acordo com os níveis de serviço definidos.
2. A avaliação quantitativa é baseada em indicadores de performance apurados pelos registos de atendimento, nomeadamente, volume de chamadas atendidas, tempos de espera, de atendimento, callback e resposta a emails.
3. A avaliação qualitativa baseia-se na taxa de satisfação dos clientes com o serviço prestado pela MEO.

Cláusula 11.^a

Níveis de Serviço

1. Serão considerados os seguintes níveis de serviço:

A. Níveis de serviço quantitativos



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



Canal telefónico inbound:

1. Taxa de atendimento de chamadas mínimo de 95%
2. Tempo de espera inferior a 60 segundos para 90% das chamadas atendidas
3. Tempo de espera inferior a 30 segundos para 50% das chamadas atendidas
4. Taxa de chamadas enviadas para 2ª linha não superior a 10%
5. Tempo médio de atendimento não superior em 20% do tempo médio definido

Canal telefónico outbound:

6. Em campanhas de Outbound os níveis de serviço serão definidos mediante a tipologia e objetivos a atingir.

Canal telefónico callback:

7. Tempo máximo para callback para chamadas não atendidas inferior a 4 horas

Canal email:

8. Tempo para resposta a emails inferior a 24 horas

Geral:

9. Tempo de regularização dos níveis de serviço não superior a 5 dias úteis

B. Níveis de serviço qualitativos

10. Taxa de envio de chamadas para resposta a inquérito de satisfação de clientes não inferior a 20%

11. Índice de satisfação com o atendimento não inferior a 80%

2. Estes níveis de serviço aplicam-se ao atendimento para os serviços atuais da INCM.

O atendimento para novos serviços da INCM poderá ser sujeito a níveis de serviço específicos.

3. Os níveis de serviço estabelecidos poderão ser sujeitos a revisões semestrais durante a execução do contrato.

Cláusula 12.^a

Penalidades contratuais

1. Se a MEO, não cumprir os Níveis de Serviço previstos nas Especificações, ser-lhe-ão aplicadas as penalidades definidas na tabela abaixo, em que V_{pm} é o valor da penalização mensal da performance do atendimento/resposta ao email.
2. As penalidades são cumulativas até ao máximo de 20% do valor total da faturação mensal.
3. Excluem-se deste teto de 20%, as penalidades relacionadas com o tempo de regularização dos níveis de serviço, as quais serão aplicadas sem qualquer limite em caso de incumprimento do respetivo nível de serviço.



Níveis de Serviço Quantitativos

| Nível de Serviço | | Fórmula de Cálculo |
|------------------------------------|--|--|
| Canal telefónico - Inbound | | |
| 1 | Atendimento de 95% das chamadas entradas válidas em cada uma das linhas sob a sua responsabilidade | Se $P_m > 5\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ chamadas não atendidas}}{N.º \text{ de chamadas entradas válidas}} * 100\%$ |
| 2 | Tempo de espera inferior a 60 segundos para 90% das chamadas atendidas | Se $P_m > 10\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ chamadas atendidas com tempo de espera superior a 60 segundos}}{N.º \text{ de chamadas atendidas}} * 100\%$ |
| 3 | Tempo de espera inferior a 30 segundos para 50% das chamadas atendidas | Se $P_m > 50\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ chamadas atendidas com tempo de espera superior a 30 segundos}}{N.º \text{ de chamadas atendidas}} * 100\%$ |
| 4 | Envio de chamadas para 2ª linha não superior a 10% | Se $P_m > 10\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ de chamadas da primeira linha enviadas para 2ª linha}}{N.º \text{ de chamadas atendidas}} * 100\%$ |
| 5 | Tempo Médio de Atendimento não deverá exceder 20% do Tempo Médio definido por serviço em anexo | Se $P_m > 20\%$ então $V_{pm} = 5\%$ $P_m = \frac{(TMA \text{ real} - TMA \text{ objetivo})}{TMA \text{ objetivo}} * 100\%$ (Valor aplicado ao serviço em causa) |
| Canal telefónico - Outbound | | |
| 6 | Em campanhas de Outbound os níveis de serviço serão definidos mediante a tipologia e objetivos a atingir. | V_{pm} a definir em função de cada campanha de Outbound |
| Canal telefónico - Callback | | |
| 7 | Os pedidos de contacto deixados nos sistemas de IVR (atendimento automático/voice mail), deverão ser tratados, no prazo máximo de 4 horas, devendo ser contabilizadas a partir da hora em que o pedido é efetuado (ou da primeira hora de atendimento caso tenha sido efetuado fora do horário de atendimento) | Se $P_m < 80\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ de pedidos de contacto deixados no IVR e tratados dentro do SLA}}{N.º \text{ total de pedidos de contacto deixados no IVR}} * 100\%$ |
| Canal email | | |
| 8 | O nível de serviço para o canal e-mail é definido pelo tempo máximo de resposta ao cliente, que não deverá exceder as 24 horas | Se $P_m < 80\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ de emails respondidos até 24h}}{N.º \text{ de emails recebidos válidos}} * 100\%$ |
| Geral | | |
| 9 | Tempo de Regularização dos Níveis de Serviço em caso de incumprimento: Em caso de incumprimento dos níveis de serviço diários acima mencionados, deverá ser garantida a | Caso o Adjudicatário não assegure um tempo de reposição do nível de serviço no prazo de 5 dias úteis, serão descontados 6% da faturação |



Pressupostos

- i. Não são consideradas chamadas válidas todas as abandonadas até 10 segundos em espera.
- ii. Para efeitos do cálculo das penalizações, são consideradas as mensagens deixadas no IVR durante o horário de funcionamento da linha.
- iii. Estes cálculos serão realizados por cada linha /funcionalidade de IVR se aplicável da Entidade Adjudicante, sendo a penalização refletida apenas na faturação referente aos minutos de processamento das chamadas da linha/funcionalidade em causa.
- iv. Excluem-se, para o cálculo da Pm, os valores de dias atípicos, isto é, quando o volume das chamadas diário ultrapasse em 20%, o valor médio da tabela apresentada em anexo.
- v. Não serão considerados volumes atípicos, os períodos de picos previamente definidos, desde que previamente apresentados ao Adjudicatário através de comunicação verbal e escrita (com a respetiva estimativa), com um prazo mínimo de antecedência de 30 dias.
- vi. Não são considerados para efeitos de cálculo de penalizações, os períodos decorridos em dias não úteis. Também não são considerados os períodos de espera por informação dependente da INCM para resposta a emails.
- vii. O tempo médio de atendimento mensal, para cada um dos serviços/funcionalidades IVR, deverá ser revisto semestralmente ou sempre que a INCM considere necessário.
- viii. A penalidade relativa à regularização dos níveis de serviço, dentro dos volumes médios definidos, é cumulativa com as restantes penalizações.
- ix. O valor de Pm é acertado em percentagem com duas casas decimais.
- x. Estas penalidades não se aplicam no primeiro mês do contrato.

Níveis de Serviço Qualitativos

| Nível de Serviço | Fórmula de Cálculo |
|----------------------------|--|
| Canal telefónico - Inbound | |
| 10 | No mínimo, deverão ser transferidas 20% das chamadas atendidas, para o inquérito de satisfação. Se Pm < 80% então Vpm = 2% Pm = % de chamadas transferidas para inquérito |
| 11 | O índice de satisfação com o atendimento deve ser igual ou superior a 80% Se Pm < 80%, então Vpm = 5% Se Pm < 60% então Vpm = Avaliada a situação/rescisão de contrato Pm = índice de satisfação com atendimento |

Pressupostos

- i. Estes cálculos são realizados por cada serviço/linha.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

- ii. Estas penalidades não se aplicam nos primeiros dois meses de contrato.

Cláusula 13.^a

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes será considerada responsável em caso de incumprimento das obrigações contratuais motivado por casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente greves ou outros conflitos laborais coletivos.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 14.^a

Incumprimento

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato pelo adjudicatário, a INCM reserva-se o direito de suspender a realização do correspondente pagamento das faturas mensais.

Cláusula 15.^a

Resolução do contrato

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais, sendo que relativamente à delimitação de responsabilidade em caso de incumprimentos contratual, será considerada válida a proposta do concorrente, na qual se determine que, salvo nas situações de dolo e negligência grosseira, em caso de incumprimento contratual as partes serão responsáveis pelos danos causados até ao máximo de 100% do valor contratual.
2. Caso alguma das partes não cumpra qualquer das obrigações para si emergentes do presente contrato, será notificada por escrito, pela parte não faltosa, para proceder ao respetivo cumprimento no prazo máximo de 5 dias úteis após a receção da referida notificação.
3. Caso a situação de incumprimento se mantenha, decorrido o prazo indicado no número anterior, poderá a parte não faltosa resolver o presente contrato, com efeitos imediatos, através de carta registada com aviso de receção, indicando os respetivos fundamentos.

Cláusula 16.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. A MEO não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia da INCM.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

2. Na eventualidade de a MEO recorrer à subcontratação, este deve garantir a extensão das disposições de segurança de informação às entidades subcontratadas, bem como o cumprimento, por parte destas últimas, de todos os deveres e obrigações que são exigidas ao Adjudicatário, incluindo a sujeição a auditorias pela INCM.
3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida à MEO no presente procedimento;
 - b) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado uma declaração, nos termos da qual este se obriga a cumprir as regras relativas ao dever de confidencialidade, que delimitam a partilha e o acesso a informação confidencial, previstas no presente caderno de encargos.
 - c) A INCM apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Cláusula 17.ª

Deveres de informação

Qualquer uma das partes deve informar a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do Contrato, de acordo com a boa fé e no prazo de 10 (dez) dias a contar do respetivo conhecimento.

Cláusula 18.ª

Execução da garantia bancária

1. Foi apresentada pela MEO a garantia bancária n.º 962300488037847 de 05/05/2022, do Banco Santander Totta, S.A., no montante de 16 073,28 EUR (dezasseis mil e setenta e três euros e vinte e oito cêntimos).
2. A garantia bancária mencionada no número anterior, incide sobre 2% (dois por cento) do preço anual da prestação de serviços, com exclusão do IVA.
3. Em caso de renovação contratual, deverá ser prestada nova caução ou ocorrer renovação da garantia bancária, consoante o caso, no valor indicado nos números anteriores, para cada um dos respetivos períodos de vigência, quando ocorreram.
4. A garantia prestada para o bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do programa do procedimento, pode ser executada pela INCM sem necessidade de prévia decisão judicial, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no presente contrato ou na lei.

5. A resolução do contrato pelo contraente público não impede a execução da garantia, contanto que para isso haja motivo.

6. A INCM pode considerar perdida a seu favor a caução/garantia prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais e contratuais pelo adjudicatário, designadamente quando não proceda ao pagamento das multas contratuais ou dos prémios de seguro.

7. Sempre que a INCM utilize a caução/garantia, o adjudicatário deve proceder à reposição do seu montante integral no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data daquela utilização.

8. A execução parcial ou total da garantia referida nos números anteriores implica por parte do prestador de serviços a obrigação de proceder à renovação do respetivo valor, no prazo de 10 dias após a notificação da entidade adjudicante, para esse efeito.

9. A garantia a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.^a

Gestor de contrato e notificações

1. A INCM nomeia como Gestora do Contrato: Sandra Ventura (Diretora-Adjunta DMC/INCM);
— E-mail: sandra.ventura@incm.pt
— Contactos e morada: *Vd. Cabeçalho*.
2. Todas as notificações ou comunicações entre as partes deverão ser efetuadas por telefone ou por escrito, através de correio eletrónico ou postal, para os seguintes contactos:
 - a) **INCM** – Contacto: Gestora do Contrato;
 - b) **MEO** – Ana Pequito Goncalves (Gestora Cliente)
— Morada: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa
— Tel: 966828477
— E-mail: ana-a-goncalves@telecom.pt
3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA

INCM

Cláusula 20.^a

Contagem dos prazos

À contagem dos prazos, durante a execução do Contrato, serão aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 21.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma.
2. Qualquer alteração das informações de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 22.^a

Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime constante do Código dos Contratos Públicos, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

E para constar se lavrou o presente contrato, num único exemplar, de 16 páginas, que vai ser assinado pelas Partes, por certificado de assinatura digital qualificada, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos.

INCM

MEO