

**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO DE ANÚNCIO NO JOUE**

**N.º CP 74/2022**

**PROGRAMA DO PROCEDIMENTO**

---

**Aquisição de Serviços de Contact Center para 33 meses**

---

## **Artigo 1.º**

### **Identificação do concurso**

1. O presente concurso tem por objeto a Aquisição de Serviços de Contact Center para 33 meses.
2. O procedimento de contratação reveste a forma de concurso público, com publicidade no Jornal Oficial da União Europeia, nos termos do preceituado na alínea *a*) do n.º 1 do artigo 20.º, do Código dos Contratos Públicos (doravante CCP).
3. Os serviços objeto do presente concurso classificam-se pelo vocabulário comum dos contratos públicos (CPV) – 79510000-2 “Serviços de atendimento de telefones”, indicados no anexo I ao Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão de 28 de novembro de 2007, publicado no JOUE n.º L 74, de 15 de março de 2008.

## **Artigo 2.º**

### **Entidade adjudicante**

1. A entidade adjudicante é a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. com sede na Avenida 24 de Julho, n.º 138, 1399-026 Lisboa, com o NIPC 510265006, com o endereço eletrónico [compras@anqep.gov.pt](mailto:compras@anqep.gov.pt) e o telefone (+351) 213 943 700, adiante designada por ANQEP.
2. O endereço da plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante é o seguinte: [www.acingov.pt](http://www.acingov.pt)

## **Artigo 3.º**

### **Órgão que tomou a decisão de contratar**

A decisão de contratar foi tomada por deliberação do Conselho Diretivo da ANQEP, nos termos da delegação de competências prevista no n.º 3 do artigo 38.º da Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro, em conjugação com o disposto na alínea *c*) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, e o disposto no n.º 1 do artigo 36.º do CCP.

## **Artigo 4.º**

### **Júri do procedimento**

1. O presente procedimento é conduzido por um júri, ao qual compete praticar todos os atos e realizar todas as diligências relacionadas com o presente procedimento cuja competência não seja cometida injuntivamente ao órgão competente para a decisão de contratar, nomeadamente a prestação de esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento, a análise e avaliação das propostas, a realização das audiências prévias dos concorrentes e a elaboração dos respetivos relatórios preliminar e final.
2. O júri é composto por 3 (três) membros efetivos, um dos quais preside, e por 2 (dois) suplentes, designados pelo órgão competente para a decisão de contratar.
3. O júri pode ser assessorado por pessoas ou entidades tecnicamente qualificadas em relação a qualquer aspeto que possa relevar no âmbito do presente procedimento, sem que, no entanto, essas pessoas ou entidades tenham direito a voto.
4. As deliberações do júri são aprovadas por maioria de votos, não sendo admitida a abstenção, inscrevendo-se em ata os votos vencidos, devendo o membro do júri que tenha votado vencido exarar em ata as razões da sua discordância.

## **Artigo 5.º**

### **Consulta e fornecimento das peças do procedimento**

1. O procedimento é constituído pelas seguintes peças:
  - a. O presente programa do procedimento, que inclui 2 (dois) anexos;
  - b. O caderno de encargos, que inclui 2 (dois) anexos.
2. As peças do procedimento encontram-se disponíveis para consulta na seguinte morada: Avenida 24 de Julho, n.º 138, 3.º Piso, 1399-026 Lisboa, onde podem ser consultadas, até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, entre as 10H00 e as 12H30 e as 14H30 e as 17H00 de cada dia útil, salvo interrupções normais de expediente.
3. As peças do procedimento são integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º, desde a data de publicação do anúncio até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.
4. O acesso à referida plataforma eletrónica é gratuito e permite efetuar a consulta e o *download* das peças do procedimento.

## **Artigo 6.º**

### **Esclarecimentos e retificação das peças do procedimento e erros e omissões do caderno de encargos**

1. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento são da competência do júri.
2. Os interessados podem apresentar pedidos de esclarecimento ao júri do procedimento, através da plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º, até às 23H59 do dia em que termina o 1.º (primeiro) terço do prazo fixado para a apresentação das propostas.
3. Os esclarecimentos a que se refere o número anterior serão prestados, por escrito, e disponibilizados na plataforma eletrónica até às 23H59 do dia em que termina o 2.º (segundo) terço do prazo fixado para a apresentação das propostas.
4. Até às 23H59 do dia em que termina o 1.º (primeiro) terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, os interessados devem também apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões detetados no caderno de encargos.
5. Até às 23H59 do dia em que termina o 2.º (segundo) terço do prazo fixado para a apresentação da proposta, o órgão competente para a decisão de contratar deve pronunciar-se sobre os erros e omissões identificados pelos interessados, considerando-se rejeitados todos os que não sejam por ele expressamente aceites.
6. Independentemente do disposto nos números anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar pode, oficiosamente, proceder à retificação de erros ou omissões das peças do procedimento, bem como o júri prestar esclarecimentos, no mesmo prazo, ou até ao final do prazo de entrega das propostas.
7. Os esclarecimentos, as listas com a identificação dos erros e das omissões detetados pelos interessados, bem como a decisão prevista no número 5, são publicitadas na plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante e juntas às peças do procedimento que se encontrem patentes para consulta, devendo todos os interessados ser imediatamente notificados do facto.
8. Os esclarecimentos e as retificações fazem parte integrante das peças do procedimento e prevalecem sobre estas em caso de divergência.

## **Artigo 7.º**

### **Documentos da proposta**

1. A proposta deve ser constituída pelos seguintes documentos:
  - a) Documento Europeu único de Contratação Pública;
  - b) Documentos que, em função do objeto do contrato a celebrar e dos aspetos da sua execução submetidos à concorrência pelo caderno de encargos, contenham os atributos da proposta, de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar:
    - i. Proposta de preço (indicado por algarismos e por extenso, prevalecendo, em caso de divergência, o expresso por extenso), que não deve incluir o IVA, elaborada de acordo com o Anexo II ao presente programa do procedimento;
    - ii. Proposta técnica, em conformidade com os requisitos e especificações técnicas constantes do Caderno de Encargos.
  - c) Quaisquer outros documentos que o concorrente apresente por os considerar indispensáveis.

## **Artigo 8.º**

### **Modo de apresentação da proposta**

1. Os documentos referidos no artigo 7.º devem ser apresentados em formato *Portable Document Format* (PDF) ou equivalente.
2. Os documentos que constituem a proposta devem ser apresentados através da plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º, até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.
3. Todos os documentos submetidos na plataforma eletrónica devem ser assinados eletronicamente, mediante a utilização de assinatura eletrónica qualificada.
4. Se o concorrente utilizar algum processo de compressão ou agregação, como é o caso de pastas em formato zip., rar. ou outro equivalente, a aposição de uma assinatura eletrónica qualificada deve ocorrer, sob pena de exclusão da proposta, em cada um dos documentos eletrónicos inseridos nas referidas pastas.
5. Nos casos em que o certificado digital utilizado não permita relacionar o assinante com a sua função e poder de assinatura, deve o concorrente juntar à sua proposta o(s) documento(s) que ateste(m) o poder de representação e a assinatura do assinante.

## **Artigo 9.º**

### **Propostas variantes**

Não é admitida a apresentação de propostas variantes.

## **Artigo 10.º**

### **Idioma**

Todos os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa.

## **Artigo 11.º**

### **Critério de adjudicação**

1. A adjudicação é feita segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade *monofator*, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP.
2. Em caso de empate, a adjudicação é feita à proposta que for selecionada na sequência de sorteio presencial, nos termos e na data, hora e local a definir pelo júri, os quais serão transmitidos aos concorrentes, mediante notificação através da plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º.

## **Artigo 12.º**

### **Preço base**

1. O preço base no âmbito do presente procedimento pré-contratual é de 229.500,00€ (duzentos e vinte nove mil e quinhentos euros), valor ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. O valor será distribuído por cada um dos anos económicos de vigência do contrato, da seguinte forma:
  - 2023- 66.830,40 € + IVA
  - 2024- 81 334,80 € + IVA
  - 2025- 81 334,80 € + IVA

3. O preço base mencionado no número anterior foi determinado em função dos preços unitários obtidos na sequência dos procedimentos anteriores com o mesmo objeto.

### **Artigo 13.º**

#### **Prazo para a apresentação das propostas**

As propostas devem ser apresentadas diretamente na plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º, até às 23H59 horas do 30º (trigésimo) dia a contar da data de envio do anúncio para o Diário da República, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 135.º do CCP.

### **Artigo 14.º**

#### **Lista dos concorrentes e consulta das propostas apresentadas**

1. O júri, no dia útil imediatamente subsequente ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, procede à publicitação da lista dos concorrentes na plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º.
2. Mediante a atribuição de um *login* e de uma *password*, é facultada aos concorrentes incluídos na lista a consulta, diretamente na plataforma eletrónica, de todas as propostas apresentadas.
3. O interessado que não tenha sido incluído na lista dos concorrentes pode reclamar desse facto, no prazo de três dias contados da publicitação da lista, devendo para o efeito apresentar comprovativo da tempestiva apresentação da sua proposta.
4. Caso a reclamação prevista no número anterior seja deferida, mas não se encontre a proposta do reclamante, o júri fixa-lhe um novo prazo para a apresentar, sendo aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos números 1 e 2.

### **Artigo 15.º**

#### **Prazo da obrigação de manutenção das propostas**

Os concorrentes são obrigados a manter as suas propostas durante um prazo de 90 (noventa) dias úteis contado da data do termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, considerando-se aquele prazo prorrogado, por igual período, se antes do seu termo os concorrentes nada disserem em contrário.

## **Artigo 16.º**

### **Esclarecimentos e suprimientos de propostas**

1. O júri do procedimento pode pedir aos concorrentes esclarecimentos sobre as propostas para efeitos de análise e avaliação das mesmas.
2. Os esclarecimentos prestados pelos concorrentes fazem parte integrante das propostas, desde que não contrariem os elementos constantes dos documentos que as constituem, não alterem ou completem os respetivos atributos, nem visem suprir omissões que determinam a sua exclusão nos termos do disposto na alínea *a)* do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.
3. Os esclarecimentos referidos no número anterior serão disponibilizados na plataforma eletrónica identificada no artigo 2.º, devendo todos os concorrentes ser imediatamente notificados desse facto.
4. O júri do procedimento deve solicitar aos concorrentes que procedam ao suprimento das irregularidades das suas propostas causadas por preterição de formalidades não essenciais e que careçam de suprimento, nos termos do n.º 3 do artigo 72.º do CCP.
5. O júri deve, ainda, proceder à retificação oficiosa de erros de escrita ou cálculo contidos nas propostas se for evidente para qualquer destinatário a existência do erro e os termos em que o mesmo deve ser corrigido.

## **Artigo 17.º**

### **Relatórios preliminar e final e adjudicação**

1. Após a análise e avaliação das propostas, o júri elabora fundamentadamente um relatório preliminar, no qual deve propor a ordenação das propostas.
2. No relatório referido no número anterior, o júri propõe ainda, de forma fundamentada, a exclusão de qualquer proposta.
3. Elaborado o relatório preliminar, o júri procede à audiência prévia dos concorrentes, para que, num prazo de 5 (cinco) dias, se pronunciem sobre o mesmo, salvo se tiver sido apresentada uma única proposta, aplicando-se, nesse caso, o disposto no artigo 125.º do CCP.

4. Efetuada a audiência prévia, o júri elabora um relatório final fundamentado, no qual pondera as observações dos concorrentes, mantendo ou modificando o teor e as conclusões do relatório preliminar, podendo ainda propor a exclusão de qualquer proposta se verificar, nesta fase, a ocorrência de qualquer dos motivos previstos no n.º 2 do artigo 146.º do CCP.
5. No caso previsto na parte final do número anterior, bem como quando do relatório final resulte uma alteração da ordenação das propostas constante do relatório preliminar, o júri procede a nova audiência prévia, nos termos previstos no número 3, sendo subsequentemente aplicável o disposto no número anterior.
6. O relatório final, juntamente com os demais documentos que compõem o processo de concurso, é enviado ao órgão competente para a decisão de contratar.
7. Cabe ao órgão competente para a decisão de contratar decidir sobre a aprovação de todas as propostas contidas no relatório final, nomeadamente para efeitos de adjudicação.
8. A decisão de adjudicação é notificada a todos os concorrentes, sendo-lhes remetida uma cópia do relatório final.

## **Artigo 18.º**

### **Documentos de habilitação**

1. Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, o órgão competente para a decisão de contratar deve notificar o adjudicatário para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, apresentar os seguintes documentos:
  - a) Declaração emitida conforme modelo constante do Anexo II do CCP;
  - b) Documentos comprovativos, ou disponibilização de acesso para a sua consulta *online*, de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do artigo 55.º do CCP;
  - c) Certidão do registo comercial com todas as inscrições em vigor ou disponibilização do código de acesso à certidão permanente;
  - d) No caso de a adjudicação recair sobre uma proposta apresentada por um agrupamento, os documentos referidos nas alíneas anteriores deverão ser entregues por todos os membros que o constituem, devendo, ainda, ser apresentada cópia de contrato de consórcio externo de responsabilidade solidária de acordo com o previsto no artigo 21.º do presente programa do procedimento.

2. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados pelo adjudicatário na plataforma eletrónica.
3. Todos os concorrentes são notificados da apresentação dos documentos de habilitação, com a indicação do dia em que ocorreu essa apresentação.
4. Os documentos de habilitação apresentados pelo adjudicatário devem ser disponibilizados na plataforma eletrónica para consulta de todos os interessados.
5. No caso de serem detetadas irregularidades ou omissões nos documentos de habilitação, não imputáveis ao adjudicatário e que possam conduzir à caducidade da adjudicação, será concedido ao adjudicatário um prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis para a respetiva supressão.
6. No prazo de 5 (cinco) dias após a notificação da adjudicação, o adjudicatário deve igualmente apresentar documento comprovativo de registo no Registo Central do Beneficiário Efetivo, caso essa exigência legal lhe seja aplicável.
7. No caso de a adjudicação recair sobre uma proposta apresentada por um agrupamento, o documento referido no número anterior deverá ser apresentado por todos os membros que o constituem sujeitos a essa obrigação legal.
8. Nos termos da alínea *b)* do n.º 1 do artigo 37.º do Regime Jurídico do Registo Central do Beneficiário Efetivo, a falta de apresentação do documento identificado no número anterior impede a celebração de qualquer contrato objeto do presente procedimento. Pelo que, o incumprimento da obrigação prevista no número anterior determinará a caducidade da adjudicação, nos termos do disposto no artigo 87.º-A do CCP.

## **Artigo 19.º**

### **Adjudicação de proposta apresentada por um agrupamento**

1. Se a adjudicação recair sobre proposta apresentada por um agrupamento, as entidades que o compõem devem, em momento prévio à celebração do contrato de aquisição de serviços, associar-se juridicamente na modalidade de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária.
2. O contrato de consórcio deve indicar a entidade que exercerá as funções de líder de consórcio, devendo ser-lhe conferidos, no mesmo ato e por procuração, os poderes para receber da entidade adjudicante, e delas dar quitação, quaisquer quantias que devam ser pagas às consorciadas em execução do contrato de aquisição de serviços, bem como

poderes para outorgar o contrato em representação dos demais membros do consórcio, e para receber todas as notificações e comunicações respeitantes ao contrato celebrado.

## **Artigo 20.º**

### **Redução do contrato a escrito**

Salvo nos casos previstos no artigo 95.º do CCP, o contrato deve ser reduzido a escrito através da elaboração de um clausulado em suporte papel ou suporte informático com a aposição de assinaturas eletrónicas.

## **Artigo 21.º**

### **Aprovação e aceitação da minuta do contrato**

1. A minuta do contrato é enviada para aceitação ao adjudicatário, após aprovação pelo órgão competente para a decisão de contratar, juntamente com a notificação da decisão de adjudicação.
2. A minuta considera-se aceite pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos 2 (dois) dias subsequentes à respetiva notificação.

## **Artigo 22.º**

### **Reclamações da minuta**

1. As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato nos termos do disposto nos números 2 e 5 do artigo 96.º do CCP, ou ainda a recusa dos ajustamentos propostos.
2. No prazo de 10 (dez) dias a contar da receção da reclamação, o órgão que aprovou a minuta do contrato notifica o adjudicatário da sua decisão, equivalendo o silêncio à rejeição da reclamação.
3. Os ajustamentos ao contrato propostos pelo adjudicatário mas recusados, não serão inseridos no contrato a celebrar.

## **Artigo 23.º**

### **Outorga do contrato**

1. A entidade adjudicante remete ao adjudicatário a versão final do contrato, em formato digital, o qual deverá ser assinado eletronicamente por representante do adjudicatário com poderes para vincular o mesmo, e devolvido à entidade adjudicante no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do dia útil seguinte ao da data de envio do contrato.
2. Caso não seja conveniente para o adjudicatário o recurso à assinatura digital, e dentro do prazo acima previsto, a adjudicatário deverá comunicar tal facto à entidade adjudicante, a qual indicará, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a data, a hora e o local em que ocorrerá a outorga do contrato.
3. Se, por facto que lhe seja imputável, a entidade adjudicante não outorgar o contrato no prazo fixado, pode o adjudicatário desvincular-se da proposta, liberando-se a caução (caso exista) que haja sido prestada, para além do direito à indemnização por todas as despesas e demais encargos com a elaboração da proposta e a prestação da caução.
4. Uma vez celebrado o contrato, e caso este esteja sujeito a fiscalização prévia pelo Tribunal de Contas, os encargos com os respetivos emolumentos serão da inteira responsabilidade do adjudicatário.

#### **Artigo 24.º**

##### **Encargos dos concorrentes e do adjudicatário**

1. Todas as despesas inerentes à elaboração e à apresentação das propostas constituem encargo dos concorrentes.
2. Todas as despesas relacionadas com a celebração do contrato constituem encargo do adjudicatário.

#### **Artigo 25.º**

##### **Legislação aplicável**

Todas as matérias que não estejam especialmente reguladas no presente programa do procedimento são disciplinadas pelo CCP e legislação complementar.

## ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

### PROPOSTA DE PREÇO

... [nome, número de documento de identificação e morada], na qualidade de representante legal de ... [firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes], tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do caderno de encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de ... [designação ou referência ao procedimento em causa], declara, sob compromisso de honra, que a sua representada se obriga a executar todos os serviços, de harmonia com o disposto no caderno de encargos, pelo preço global de € ...[indicar preço por algarismos e por extenso], a que acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Mais declara que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeita à execução do contrato, ao que se achar prescrito na legislação portuguesa em vigor.

[Local], [data], [assinatura dos representantes legais]