

CONCURSO PUBLICO

N.º 1900218

**AQUISIÇÃO EM REGIME DE ALUGUER
DE INFRAESTRUTURA DE CONTACT CENTER
PARA O INSTITUTO PORTUGUÊS DO SANGUE E DA TRANSPLANTAÇÃO, IP**

CADERNO DE ENCARGOS

VERSÃO II

TITULO I
CLÁUSULAS GERAIS**CAPITULO I**
DISPOSIÇÕES GERAIS**Clausula 1ª**
OBJETO CONTRATUAL

1. O presente Caderno de Encargos (*doravante designado por CE*) compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição em regime de aluguer de infraestrutura de Contact Center, para o Instituto Português do Sangue e da Transplantação, IP (*doravante designado por IPST, IP*).
2. O preço base do presente procedimento é de: **24.150,00 €** (Vinte e quatro mil cento e cinquenta euros).

Clausula 2ª
CONTRATO

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - 2.1. Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - 2.2. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - 2.3. O presente Caderno de Encargos;
 - 2.4. A proposta adjudicada;
 - 2.5. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo cocontratante.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do Contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (*doravante designado por CCP*) e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Clausula 3ª
PRAZO

O Contrato mantém-se em vigor durante 23 (vinte e três) semanas, a contar do dia 23 de julho de 2018, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

CAPITULO II
OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**Secção I**
OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE**Subsecção I**
DISPOSIÇÕES GERAIS**Clausula 4ª**
OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais:

1.1. Obrigação do fornecimento **Infraestrutura de Contact Center para o IPST, IP, durante 23 semanas;**

1.2. A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados para assegurar o funcionamento da infraestrutura, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;

2. É ainda da responsabilidade do cocontratante a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal ou por pessoal dos seus subcontratados, ou ainda por terceiros.

Clausula 5ª
FASES E FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

De acordo com as cláusulas técnicas, anexas ao presente caderno de encargos.

Clausula 6ª
ENCARGOS GERAIS

1. É da responsabilidade do cocontratante o pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do Contrato nos territórios do país ou países do cocontratante, dos seus subcontratados ou de passagem em transporte.

2. O disposto no número anterior aplica-se ainda à obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o cocontratante no âmbito do Contrato, incluindo licenças de exportação e de importação.

3. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer despesas resultantes da prestação das cauções e dos seguros previstos no Convite e no presente Caderno de Encargos.

Subsecção II
DEVER DE SIGILO**Clausula 7^a**
OBJETO DO DEVER DE SIGILO

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, relativa à atividade do IPST, IP de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
2. A informação e documentação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo que sirva de base a essa colaboração, inclusivamente após a cessação desta, independentemente da causa da cessação.
4. O cocontratante é ainda responsável perante o IPST, IP em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.
5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Clausula 8^a
PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do Contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II
OBRIGAÇÕES DO IPST, IP**Clausula 9^a**
PREÇO CONTRATUAL

1. Pelo Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o IPST, IP deve pagar ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IPST, IP, nomeadamente os relativos a deslocações e demais obrigações constantes do Contrato, e o disposto nas cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos.

Clausula 10^a
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo IPST, IP, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a recepção pelo IPST, IP das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para efeitos de pagamento, as facturas deverão ser apresentadas com uma antecedência de 60 dias em relação à data do seu vencimento.
3. Não sendo observado o prazo estabelecido no número anterior, considera-se que a respectiva prestação só se vence nos 60 dias subsequentes à apresentação da correspondente fatura.
4. Para o efeito dos números anteriores, considera-se vencida a obrigação com a entrega dos bens/serviços objeto do Contrato.
5. Os pagamentos só serão devidos para as quantidades e preços constantes da nota de encomenda.
6. O IPST, IP não assumirá a responsabilidade do pagamento de facturas de fornecimentos que não correspondam ou excedam os valores constantes na nota de encomenda.
7. Em caso de discordância, por parte do IPST, IP, quanto aos valores indicados nas facturas, deverá esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respectivos fundamentos, devendo este prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as facturas são pagas por transferência bancária para instituição de crédito indicada pelo cocontratante.
9. Dos atrasos nos pagamentos com direito por parte do cocontratante aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à situação de mora.
10. Nas condições de pagamento não há lugar a adiantamentos por conta dos bens/serviços a fornecer.

Clausula 11ª

ATRASOS NO PAGAMENTO

1. Nos atrasos de pagamento, o cocontratante tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à situação de mora.
2. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o cocontratante a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do Contrato, salvo nos casos previstos no CCP.
3. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

CAPITULO III

SEGUROS

Clausula 12ª

SEGUROS DA RESPONSABILIDADE DO COCONTRATANTE

1. É da responsabilidade do cocontratante a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal ou por pessoal dos seus subcontratados, ou ainda por terceiros, durante a execução do contrato ou após esta, desde que no contexto de ações no âmbito do Contrato.
2. O cocontratante deve celebrar à sua custa contratos de seguro de acidentes pessoais que cubram os riscos de morte ou lesão corporal dos representantes do IPST, IP bem como de quaisquer elementos indicados por este que participem em quaisquer testes ou ações de formação.
3. O IPST, IP pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos nos números anteriores, devendo o cocontratante fornecê-la no prazo de sete dias.

4. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.

CAPITULO IV

INCUMPRIMENTO, PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Secção I

INCUMPRIMENTO

Clausula 13^a

RESPONSABILIDADE DAS PARTES

Cada uma das Partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do Contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos deste Caderno de Encargos e da lei, sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte.

Clausula 14^a

FORÇA MAIOR

1. Nenhuma das Partes pode ser responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do Contrato, na estrita medida em que estes resultem de factos ou circunstâncias cuja verificação não era razoavelmente previsível e cujos efeitos não poderiam ter sido evitados.
2. São considerados casos de força maior, verificados os requisitos previstos no número anterior, nomeadamente, epidemias, greves, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagem, actos de guerra ou terrorismo, motins, embargos ou bloqueios internacionais e ataques por meios eletrónicos.
3. Não constituem casos de força maior, designadamente:
 - 1.1. Circunstâncias que não afectem os subcontratados do cocontratante, na parte em que a intervenção destes, nos termos deste Caderno de Encargos, permita evitar ou suprir os respetivos efeitos;
 - 1.2. Greves ou conflitos laborais limitados ao cocontratante ou a sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com o mesmo ou respetivos subcontratados;
 - 1.3. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo cocontratante ou seus subcontratados de deveres ou ónus que sobre eles recaiam;
 - 1.4. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo cocontratante de normas legais;
 - 1.5. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ao incumprimento de normas de segurança;
 - 1.6. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do cocontratante que não sejam devidas a sabotagem ou ataques por meios eletrónicos;
 - 1.7. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A Parte que invocar uma causa de força maior deve imediatamente, informar a outra da respectiva ocorrência e empenhar os seus melhores esforços para limitar as consequências daí advenientes.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Secção II

PENALIDADES CONTRATUAIS

Clausula 15ª

COCONTRATANTE

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, o IPST, IP pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

1.1. Pelo não cumprimento das normas e definições de modo de prestação definido na lei ou no presente caderno de encargos, até 10% do valor contratual;

1.2. Pelo não cumprimento de quaisquer termos e condições contratados, até 2% do valor contratual;

2. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do cocontratante, o IPST, IP pode aplicar ao COCONTRATANTE uma pena pecuniária de até [15%] do preço contratual.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo cocontratante ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos bens objecto do Contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o IPST, IP tem em conta, nomeadamente, a duração da infracção, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.

5. O IPST, IP pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o IPST, IP exija indemnização pelo dano excedente.

7. Não obstante a aplicação das penalidades, o IPST, IP, em caso de manifesta necessidade, poderá adquirir a outros fornecedores os bens/serviços em falta, ficando a diferença de preços, se a houver, a cargo do cocontratante faltoso.

Secção III

RESOLUÇÃO

Clausula 16ª

RESOLUÇÃO POR PARTE DO IPST, IP

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo cocontratante previstas na lei, o IPST, IP pode resolver o Contrato a título sancionatório no caso em que o incumprimento reiterado no modo da sua prestação exceder 3 (três) semanas, ou o cocontratante declarar por escrito que a prestação será executada fora das obrigações estabelecidas no contrato, ou por forma a não cumprir o interesse público nesta contratação

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e produz efeitos trinta dias após a recepção dessa declaração, mas é afastado se o

cocontratante cumprir as obrigações em falta nesse prazo e proceder ao pagamento das penas pecuniárias correspondentes.

3. A resolução do Contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, nem faz cessar as obrigações respeitantes à garantia técnica, à continuidade de fabrico e fornecimento, à assistência técnica, e à formação para manutenção, nos termos deste Caderno de Encargos, a menos que tal seja determinado pelo IPST, IP.

CAPITULO V

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

Clausula 17ª

SUBCONTRATAÇÃO

1. No caso de se revelar necessário proceder à subcontratação de terceiros não previstos no Contrato, ou no caso de se verificar a alteração de um terceiro subcontratado constante do Contrato, o cocontratante deve apresentar ao IPST, IP, com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação dos requisitos que seriam exigíveis para autorização da subcontratação no próprio Contrato, nos termos do Convite do presente procedimento.
2. No prazo previsto no número anterior, o IPST, IP pode, fundamentadamente, opor-se à subcontratação projetada pelo cocontratante, desde que:
 - 2.1. A proposta de subcontratação não se encontre regularmente instruída ou o terceiro subcontratado não cumpra os requisitos que seriam exigíveis para a subcontratação autorizada no próprio Contrato, nos termos do Convite do presente procedimento; ou
 - 2.2. Haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações emergentes do Contrato.
3. Os subcontratados do cocontratante não podem, por sua vez, subcontratar as prestações objeto do Contrato.

Clausula 18ª

RESPONSABILIDADE DO COCONTRATANTE

1. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o IPST, IP pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cocontratante deve dar imediato conhecimento ao IPST, IP da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com os terceiros subcontratados em relação com a execução do Contrato e prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.

Clausula 19ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL PELO COCONTRATANTE

1. A cessão da posição contratual do cocontratante carece sempre de autorização do IPST, IP.
2. A autorização da cessão da posição contratual prevista no número anterior depende:
 - 2.1. Da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário exigidos ao cocontratante, nos termos do Convite do presente procedimento; e

2.2. Do preenchimento, por parte do potencial cessionário, dos requisitos mínimos de capacidade técnica e de capacidade financeira exigidos ao cocontratante, nos termos do Convite do presente procedimento.

2.3. Para efeitos da autorização do IPST, IP, o cocontratante deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação das condições previstas no número anterior.

2.4. O IPST, IP deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 15 (quinze dias) a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.

CAPITULO VI

FORO COMPETENTE

Clausula 20ª

FORO COMPETENTE

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa.

CAPITULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Clausula 21ª

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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no Contrato.

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

Clausula 22ª

GESTOR DO CONTRATO

A função de gestor do contrato, em nome do IPST, IP, é desempenhada pelo responsável designado pelo órgão competente para autorizar, identificado no Contrato Escrito, ou na nota de encomenda, quando não haja lugar à celebração de Contrato escrito.

Clausula 23ª

CONTAGEM DOS PRAZOS

Os prazos previstos no Contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Clausula 24ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Contrato é regulado pela legislação portuguesa.

TÍTULO II CLÁUSULAS TÉCNICAS

CAPÍTULO I OBJETIVOS

Clausula 25ª PREAMBULO

1. A dádiva de sangue pressupõe o profundo conhecimento da população em geral, a sua distribuição demográfica nomeadamente no que diz respeito à situação dos diversos grupos sanguíneos e aos fatores de motivação para a dádiva.
2. Não se trata portanto de um mero contacto, sujeito às condições normais de adesão ou recusa, mas sim de um estudo permanente, baseado em dados concretos que vão desde aspetos sociais a situações de natureza pessoal, familiar, económica ou mesmo relacionados com a saúde do dador.
3. Assim, e porque só a análise cuidada destes dados permite a manutenção das reservas adequadas de sangue, baseadas na dádiva regular, o IPST, IP dará início ao processo de contacto direto com os dadores, através da aquisição de um contact center, que permitirá efetuar chamadas para os dadores, de forma metódica e estruturada, conduzindo à dádiva, ou ao entendimento por parte do Instituto, das razões da suspensão desta.
4. Pretende-se que este mecanismo permita a continuação do aumento da eficácia dos apelos à dádiva, mantendo a estabilidade do sistema e dos stocks, reduzindo custos operacionais.

Clausula 26ª OBJETIVO

1. Pretende o IPST, IP um contrato de fornecimento em regime de aluguer, de infraestrutura de contact center durante um prazo de **23 (vinte e três) semanas**, para as características mínimas previstas no presente Caderno de Encargos;
2. Ao cocontratante do presente procedimento competirá fornecer a mão-de-obra e sistemas necessários ao cumprimento do caderno de encargos sendo responsável por todos os custos daí resultantes.

CAPÍTULO II OBJETO DO CONTRATO

Clausula 27ª REQUISITOS MÍNIMOS

1. Descrição geral:

1.1. O Call Center proposto deverá ser flexível, no que diz respeito à introdução de scripts. Estes corresponderão a determinadas situações, por indicação do IPST, devendo as propostas conter a possibilidade de 6 Scripts diferentes, introduzidos em qualquer momento, por solicitação do IPST. As variantes corresponderão a alterações sazonais – quatro, agradecimento, e eventual apelo à dádiva. O IPST dará as instruções para a alteração de script, com pelo menos 15 dias de antecedência relativamente à data de entrada do novo script.

Quando por motivos de força maior, como seja a activação do plano de contingência do IPST.IP, a alternância de scripts (agradecimento/convocação de dadores) deve ser executada nas 24 horas seguintes

- 1.2. Realização de inquérito a dadores registados, com o objetivo de aferir o motivo para a não doação;
 - 1.3. Apelo à dádiva de sangue;
 - 1.4. Esclarecimentos e prestação de informação relativa aos locais de recolha de dádiva de sangue;
 - 1.5. Envio de relatório dos dados recolhidos de acordo com a parametrização indicada pelo cliente;
2. **Horário de funcionamento:**
- 2.1. Dias/horas de funcionamento – O Call Center funcionará de segunda a sexta nos dias úteis, 4 horas entre as 16 e as 20 ou entre as 18 e as 22.
 - 2.2. Os horários previstos no ponto anterior têm que ser flexíveis, face à decisão do IPST, IP, com pré-aviso de 15 dias.
 - 2.3. Deverá funcionar em 6 sábados dos 23 possíveis, nos seguintes horários para chamadas “outbound”.
 - 2.4. O horário nesses sábados, é o mesmo que para os dias da semana previstos no ponto 2.1, sendo esse horário determinado pelo IPST, IP, e de acordo com o grau de flexibilidade contratado.
 - 2.5. A pré-indicação para funcionamento num determinado sábado, é igualmente de 15 dias.
3. **Caracterização:**
- 3.1. A solução contratada tem que permitir chamadas de “Outbound”.
 - 3.2. Realização de contactos, através de base de dados fornecida pelo IPST, IP;
 - 3.3. Destinos mistos nacionais (rede móvel e fixa), **cuja percentagem de ocorrências é:**
 - a. **Rede móvel – 98%;**
 - b. **Rede fixa – 2%.**
4. **Procedimentos:**
- 4.1. O operador deverá identificar-se perante o cliente, e identifica-lo no sistema de gestão de contactos;
 - 4.2. O operador deverá efetuar o registo da chamada, em conformidade com o conteúdo do contacto e fluxo de atendimento;
5. **Chamadas “outbound”:**
- 5.1. A capacidade de execução de chamadas de “outbound” será de um máximo de 1.500 (mil e quinhentas) chamadas por semana, dentro do horário descrito.
 - 5.2. As bases de dados para as chamadas de “outbound” serão fornecidas pelo IPST, IP.
 - 5.3. Sempre que uma base de dados se encontre próxima de esgotamento de contactos, o co-contratante deverá solicitar com antecedência mínima de 48 (Quarenta e oito) horas, uma nova base de dados ao IPST, IP.
 - 5.4. Após a conclusão de todos os contactos referentes a uma determinada base de dados, deve ser produzido e enviado ao IPST, IP um relatório adequado, com os seguintes campos:
 - a. Número de dador;
 - b. Nome;
 - c. Idade;

- d. Tipo de sangue;
- e. Número do Telefone fixo – caso exista;
- f. Número do Telefone móvel;
- g. Código postal;
- h. Localidade;
- i. Data da última dádiva;
- j. Código da brigada correspondente à última dádiva;
- k. Indicação da resposta do dador respeitante à sua disponibilidade para uma próxima dádiva, com os seguintes marcadores:

A	Significa que aceitou efectuar uma próxima dádiva, mas não fixou uma data
M	Significa que aceitou proceder à dádiva em data que fixou
R	Significa que recusa a dádiva

- l. Indicação do dador, relativa à conclusão do ponto anterior;
- m. Motivo da indicação, como por exemplo, em caso de recusa, pode ser temporário por motivo de medicação;
- n. Mail do dador, por solicitação do operador, ou confirmação do existente na base de dados;
- o. Data, hora e duração da chamada;
- p. Nas chamadas não sucedidas, indicação deste facto e o acontecimento subjacente – desvio para voice mail, não atendimento, etc.

Clausula 28ª

PREÇO CONTRATUAL

1. O valor a pagar pelo IPST, IP por chamada, compreende a inclusão de todos os meios necessários para a execução do objecto do contrato, tal como se encontra descrito no presente caderno de encargos, incluindo operadores, sistemas, produção de relatórios e todas as atividades necessárias, assim como, a existência ou não de um fee mínimo por chamada, taxação ao segundo ou qualquer outra unidade, valor para redes fixas, móveis, etc.
2. Do preço contratual deverá estar incluído os seguintes aspectos:
 - 2.1. Preço unitário (segundo), onde deverá incluir os custos dos serviços previstos na cláusula anterior do presente Caderno de Encargos, comunicações, desenvolvimento dos script's de atendimento, recursos humanos, etc.;
 - 2.2. Nº máximo de chamadas por semana: 1.500 chamadas;
 - 2.3. Tempo médio das chamadas:
 - a. Chamadas com sucesso: 180 segundos;
 - b. Chamadas com insucesso: 120 segundos;
 - c. Chamadas com reagendamento: 60 segundos;
3. Redes utilizadas (percentagem estimada de ocorrências):
 - 3.1. Rede móvel: 98%;
 - 3.2. Rede fixa: 2%;
4. Percentagem estimada de ocorrências no tipo de chamadas:
 - 4.1. Chamadas com sucesso: 70%;

4.2. Chamadas com insucesso: 24%;

4.3. Chamadas com reagendamento: 6%.

Clausula 29ª

REPORTE E MONITORIZAÇÃO

O co-contratante deverá entregar ao IPST, IP, trimestralmente e até ao 10º dia do trimestre seguinte, um Relatório contendo o nome dos dadores, o respetivo número de dador e o endereço de mail, visando principalmente, proporcionar ao IPST, IP uma lista de endereços de mail, que em cada trimestre será acrescentada aos já entregues nos trimestres anteriores.

Clausula 30ª

FORMAÇÃO AOS OPERADORES

O IPST, IP dará a formação adequada aos operadores do cocontratante, assessorado por supervisores de Call Center que o cocontratante considere adequados.

