INSTITUTO DE INFORMÁTICA

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/21/0000224

SERVIÇOS CENTRO DE CONTACTO

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

Capítulo I
Disposições Gerais

Artigo 1.º
Objeto do contrato

O presente caderno de encargos e seus anexos, compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição pelo **Contraente Público** de Serviços Centro de Contacto.

Artigo 2.º
Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   c) O Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada, e
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

Capítulo II
Obrigações Contratuais
Secção I
Obrigações da Empresa Prestadora

Artigo 3.º
Obrigações principais da Empresa Prestadora

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a prestar os seguintes serviços:
   a) Suporte à navegabilidade na Segurança Social Direta;
   b) Suporte técnico no âmbito de serviços conexos e aplicacionais;
   c) Informação geral no âmbito da entrega de declaração de remunerações;
   d) Suporte à Admissão e Cessação de Trabalhadores, e
   e) Suporte técnico no âmbito da Plataforma de Serviços de Interoperabilidade.
2. Os serviços mencionados no número anterior são prestados em 2.ª linha de atendimento à 1.ª linha de atendimento da “Segurança Social” do Instituto da Segurança Social, I.P, por telefone e sem recurso a suporte de papel.

Artigo 4.º

Forma de Prestação do serviço

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito**,** os serviços são prestados em estreita articulação com a equipa interna do **Contraente Público**, de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 5.º

Exigência de Qualidade

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. A **Empresa Prestadora** obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado, a solicitação do **Contraente Público**, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.

Artigo 6.º

Local de Prestação dos Serviços

Os serviços são realizados na sede do **Contraente Público**, ou por forma remota havendo acordo ou determinação legal.

Artigo 7.º

Acesso às Instalações

1. O **Contraente Público** garante à **Empresa Prestadora** o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência da **Empresa Prestadora** nas instalações do **Contraente Público**, que implique paragem do sistema de informação instalado, deve ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar as anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.
3. O **Contraente Público** acorda com a **Empresa Prestadora** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do **Contraente Público**, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados.

Artigo 8.º

Sigilo e Segurança da Informação

1. A **Empresa Prestadora** deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo **Contraente Público**, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.
2. A informação e a 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. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que a **Empresa Prestadora** seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, a **Empresa Prestadora** obriga-se:
   a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de caráter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
   b) Apagar ou destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados pessoais tratados, bem como os que o **Contraente Público** considere como de acesso privilegiado.
5. De igual forma, a **Empresa Prestadora** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a **Empresa Prestadora** obriga-se a entregar ao **Contraente Público** cópias das declarações de sigilo assinadas pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do Anexo II do presente caderno de encargos.
7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pela **Empresa Prestadora** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

Artigo 9.º

Prazo do Dever de Sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dez 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 públicas.

Secção II
Obrigações do Contraente Público

Artigo 10.º
Obrigações Principais do Contraente Público

Constituem obrigações principais do **Contraente Público**:

a) Promover junto das entidades intervenientes o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço;

b) Participar em reuniões de preparação da metodologia de trabalho a adotar,

c) Desenvolver ações de informação/formação inicial e continua dos serviços identificados no artigo 3.º do presente caderno de encargos, e

d) Prestar os necessários esclarecimentos à **Empresa Prestadora.**

Artigo 11.º
Preço Contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o **Contraente Público** obriga-se a pagar à **Empresa Prestadora** o preço até ao máximo 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 **Contraente Público**, (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).
3. O preço base global do procedimento, com referência a um número máximo de 4.800 contactos, é de 2 784,00 EUR (dois mil setecentos e oitenta e quatro euros), acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.
4. Os contactos atendidos e reencaminhados, são pagos apenas na percentagem 10 sobre o preço unitário resultante da proposta da **Empresa Prestadora**.
5. O **Contratante Público** pode não consumir todo o esforço previsto no contrato.

Artigo 12.º
Condições de Pagamento

1. A(s) quantia(s) devidas pelo **Contraente Público**, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção da respetiva fatura, as quais só podem ser emitidas com o vencimento da obrigação respetiva.

2. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à **Empresa Prestadora** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. Para os efeitos do número anterior, as obrigações só se vencem se os serviços tiverem sido aceites e estiverem justificados pelo relatório de controlo de horas/atendimentos a apresentar pela **Empresa Prestadora**.
4. A fatura deve identificar claramente o objeto do contrato, o esforço desenvolvido relacionado com a fatura, bem como, o número de pedido e de compromisso a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato, sob pena de devolução.

Capítulo III
Incumprimento

Artigo 13.º
Resolução e Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o **Contraente Público** pode exigir à **Empresa Prestadora** o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:
   a) No caso de incumprimento da prestação de serviços conforme o fixado no contrato, nomeadamente por falta de recursos, ou atraso nos trabalhos, poderá ser aplicada uma penalidade no montante de 100,00 EUR (cem euros) por cada recurso envolvido no incumprimento e por cada hora em falta;
   b) Por cada dia de atraso na entrega dos documentos referidos no n.º 3 do artigo 25.º do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma penalidade no montante de 1 000,00 EUR (mil euros); e
   c) Por cada violação das obrigações referidas no n.º 4 do artigo 7.º do Caderno de Encargos, a quantia de 1 000,00 EUR (mil euros).
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da **Empresa Prestadora**, o **Contraente Público** pode exigir-lhe uma pena igual a 20% do preço contratual.
3. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente:
   a) Quando não houver prestação de serviços nos termos fixados, qualquer que seja o motivo, por 7 dias seguidos ou interpolados;
   b) Quando houver incumprimento grave ou reiterado das obrigações referidas no artigo 8.º e artigo 25.º do caderno de encargos;
   c) Quando o total acumulado das penalidades previstas no n.º 1 do presente artigo, excederem 20% do preço contratual.
4. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **Contraente Público** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da **Empresa Prestadora** e as consequências do incumprimento.

Artigo 14.º

Força Maior

1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da **Empresa Prestadora**, na parte em que intervenham;
   b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da **Empresa Prestadora** ou a grupos de sociedades em que esta se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
   c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela **Empresa Prestadora** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela **Empresa Prestadora** de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da **Empresa Prestadora** cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
   f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da **Empresa Prestadora** não devidas a sabotagem;
   g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;
   h) A atual situação epidémica SARS-CoV-2.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas, pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Capítulo IV
Cláusulas de Conteúdo Técnico

Artigo 15.º
Obrigações Específicas da Empresa Prestadora

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a executar todas as funções operacionais exercidas no *front-office* (FO) e no *back-office* (BO), da segunda linha de atendimento, conforme a descrição seguinte:

a) Atendimento das chamadas *inbound*, através da(s) linha(s) telefónica(s) disponibilizada(s) para o efeito;

b) Registo de todos os contactos no sistema de informação utilizado no CCI*;*

c) Realização de chamadas *outbound*, sempre que necessário, para esclarecer e responder a questões não resolvidas no 1.º contacto (*callback*);

d) Resposta a todos os pedidos por e-mail através dos endereços disponibilizados para o efeito;

e) Realização de tarefas de suporte ao atendimento e BO**,** de acordo com os procedimentos definidos, e sempre que necessário;

f) Colaboração proactiva na melhoria da qualidade do serviço e dos indicadores de produtividade assegurando o cumprimento dos níveis de serviço acordados;

g) Comunicação de toda e qualquer situação que interfira com a qualidade do serviço prestado, designadamente, falhas operacionais e anomalias de equipamentos;

h) Organização e gestão dos recursos humanos que utilize, com vista à otimização do seu desempenho e consequente aumento na qualidade da informação prestada;

i) Proceder à celebração de contratos de seguro que cubram, nos termos legais, os riscos da sua atividade, designadamente, os determinados pela legislação laboral;

j) Cumprimento do estabelecido nos manuais, guias e guiões em vigor, bem como aos procedimentos de articulação definidos pelo **Contraente Público**.

2. Para o desempenho dos serviços a **Empresa Prestadora** obriga-se a manter a estrutura de recursos descrita no quadro abaixo:

Função	Descrição
Coordenador	• Interagir e comunicar com as estruturas internas do **Contraente Público** afetas ao CCI • Zelar pelos objectivos e acções acordadas. • Identificar necessidades de melhoria da qualidade e reportá-las. • Gerir a formação dos colaboradores, avaliando as competências e as necessidades de formação ou de reciclagem. • Coordenar a gestão de turnos. • Supervisionar e dirigir os recursos humanos afetos à estrutura operacional.

Supervisor de equipa	• Assegurar a supervisão da equipa de Assistentes de Front Office (FO) ou Back Office (BO). • Apoiar no atendimento de clientes. • Definir horários, escaladas e relatórios de indicadores. • Planear e gerir tarefas. • Controlar os níveis de serviço diários, garantindo o cumprimento dos objetivos das equipas. • Formar as equipas, ao nível do atendimento. • Identificar necessidades de melhoria da qualidade na base de dados de conhecimento ou nos processos de trabalho definidos, e reportar ao coordenador. • Reportar o desempenho/performance ao coordenador.
Assistente de atendimento FO e BO	• Assegurar a receção, atendimento, registo, e reencaminhamento se necessário de todas as chamadas telefónicas, de forma clara, eficaz, e de acordo com as normas e procedimentos de atendimento definidos. • Assegurar o tratamento de atendimento definidos. • Efetuar as chamadas de *callback*. • Remeter à 1.ª linha, as questões que sejam da competência desta.

3. Para o cabal cumprimento das suas obrigações, a **Empresa Prestadora** deverá utilizar assistentes de FO e BO com os seguintes requisitos:

a) Facilidade na utilização de aplicações e ferramentas informáticas;

b) Experiência profissional comprovada (mínimo de 3 meses) em atendimento em Centros de Contacto;

c) Capacidade de expressão, dicção, fluência verbal e escrita, em língua portuguesa, adequada para um trabalho de atendimento em Centros de Contacto;

d) Atitude positiva e construtiva, orientada para o serviço.

4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a realizar a formação, prévia à operação e contínua, de todos os seus colaboradores, adequada às funções a desempenhar, nos seguintes domínios:

a) Técnicas de atendimento telefónico, em termos comportamentais e de comunicação;

b) Utilização das aplicações de suporte, regras de produto, regras de negócio, e processos de trabalho, definidos pelo **Contraente Público;**

c) Reciclagem de conhecimentos.

5. Para além do previsto no número anterior, caso sejam substituídos agentes durante a operação, a **Empresa Prestadora** obriga-se a realizar a formação, no âmbito da utilização das aplicações de suporte, regras de produto, regras de negócio, e processos de trabalho, definidos pelo **Contraente Público.**

6. Os recursos desempenham a sua atividade sob ordens e orientação da **Empresa Prestadora**, obrigando-se esta a garantir que todos os agentes por si designados coloquem toda a sua perícia, cuidado e

diligência na realização dos serviços que lhes sejam cometidos.

7. A **Empresa Prestadora** obriga-se a indicar quais os tempos de recuperação que necessitará, no caso de existir quebra nos níveis de serviço acordados causada por fatores que sejam da sua responsabilidade, designadamente, as ausências não planeadas de recursos humanos e a resposta a picos de trabalho.

8. A **Empresa Prestadora** obriga-se a disponibilizar os recursos adequados de atendimento de FO e BO, incluindo também a posição de supervisão.

9. A **Empresa Prestadora** obriga-se a executar os serviços de atendimento entre 9:00 e as 18:00 horas, nos dias úteis e feriados municipais.

10. A **Empresa Prestadora** será responsável pela execução da metodologia a adotar, devidamente acordada com o Contraente Público aquando da transição de Operador, tanto no início da operação como no termo da mesma.

Artigo 16.º

Obrigações gerais do Contraente Público

1. O **Contraente Público** será responsável pelas seguintes áreas:
   a) Definição estratégica do Centro de Contacto e funções de apoio e de monitorização;
   b) Instalações do Centro de Contacto incluindo o seu mobiliário e todos os equipamentos necessários ao seu bom funcionamento, com exclusão dos consumíveis de equipamentos de impressão (papel e toners);
   c) Equipas de 3.ª Linha de Apoio ou Gestão do Conhecimento, nos termos do Anexo I.
2. O **Contraente Público** transmitirá os conhecimentos necessários à formação inicial dos formadores da **Empresa Prestadora**, relativamente a novos produtos ou serviços.

Capítulo V

Disposições Finais

Artigo 17.º

Vigência e Denúncia do contrato

1. O presente contrato produz efeitos a contar da data da notificação da sua adjudicação e vigora pelo período de 1 mês, ou até esgotados os contactos contratados;
2. A execução dos serviços inicia-se em data a notificar à **Empresa Prestadora,** não podendo a mesma ultrapassar o prazo de 2 dias úteis a contar da data da adjudicação;
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato caducará, ainda, com a produção de efeitos do contrato a celebrar no âmbito do procedimento em curso do mesmo âmbito (processo n.º 3001/21/0000204);
4. A cessação do contato nos termos do número anterior, não confere à **Empresa Prestadora** direito a qualquer indemnização ou compensação.

Artigo 18.º

Trabalhadores

A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

Artigo 19.º

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, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 20.º

Foro Competente

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede do **Contraente Público** com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 21.º

Cessão de créditos

A cessão de créditos, designadamente no âmbito de contrato de "factoring" carece de autorização do **Contraente Público.**

Artigo 22.º

Código de Conduta

A **Empresa Prestadora** deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Fornecedores publicitado em www.seg-social.pt ("*A Segurança Social" -> "Organismos" -> "Instituto de Informática, I.P." ->"Sistema de Gestão"->"Plano de Integridade e Transparência*"), página 64 do Plano de Integridade e Transparência.

Artigo 23.º

Interoperabilidade na Administração Pública

O **Contraente Público** garante a utilização da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública, sempre que seja conseguido esse acordo com as entidades com quem tenha de estabelecer, e se justifique, processos dessa natureza.

Artigo 24.º

Tratamento de dados pessoais

Em virtude do necessário tratamento de dados pessoais inerente ao objeto do presente contrato, as Partes acordam em celebrar um Acordo de Processamento de Dados, o qual faz parte integrante do presente contrato e se junta para todos os devidos e legais efeitos como **Anexo III**.

Artigo 25.º

Seguros

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e deste Caderno de Encargos, a **Empresa Prestadora** deverá ser tomadora de seguros que garantam o valor de eventuais danos que sejam causados pela indisponibilidade dos serviços objeto do presente procedimento.
2. A **Empresa Prestadora** deverá, nomeadamente, ser tomador das seguintes apólices de seguros:
   a) Responsabilidade civil extracontratual, por danos causados a terceiros decorrentes da execução dos serviços;
   b) Seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais relativamente a todo o pessoal empregue na prestação dos serviços.
3. O **Contraente Público** poderá exigir a todo o momento à **Empresa Prestadora** a apresentação das apólices de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos prémios respetivos.
4. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da conta da **Empresa Prestadora.**

Artigo 26.º

Legislação Aplicável

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulo V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO I

INFORMAÇÕES RELEVANTES

A - Configuração do Centro de Contacto

1. Para o atendimento e apoio informático à linha Segurança Social do Instituto da Segurança Social, I.P., no âmbito da atividade do **Contraente Público**, estará disponível um CCI. generalista, com um serviço acessível por telefone.
2. O CCI é suportado pelos seguintes meios tecnológicos ou equivalentes:

a) Portal da Segurança Social e Segurança Social Direta;

b) Telefone da gama "300";

c) Servidores e Postos de Trabalho padrão;

d) Infraestrutura técnica de dados e voz constituída por:

   i. Central telefónica IP CISCO *Call Manager*;

   ii. Servidores de suporte à plataforma **CISCO CCX**;

   iii. CISCO CCX IVR.

e) Plataforma de relacionamento **CISCO CCX**:

   i. CISCO Finesse;

   ii. CISCO Finesse Supervisor;

   iii. Knowledge base (SharePoint).

B - Dados do Serviço

Para conhecimento da atividade estimada do serviço, devem ser considerados os seguintes os dados resultantes da estimativa de contactos mensais no âmbito do funcionamento do CCI:

a) O volume médio mensal de contactos estimados é de **5.000 (cinco mil);**

b) O tempo médio de atendimento telefónico estimado é de 180 segundos.

C - Definição das equipas de 3.ª linha de apoio

Equipas especializadas do **Contraente Público** que respondem aos pedidos de informação da 2.ª Linha de Apoio **(Empresa Prestadora).**

ANEXO II

(minuta)

COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

3001/21/0000224

Entre: **EMPRESA**

E: **Trabalhador/Colaborador**

CONSIDERANDO QUE:

a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P.;

b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela EMPRESA no desenvolvimento dos serviços;

c) e torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;

d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;

e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao II, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;

b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;

c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do II, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto.

Cláusula 2.ª

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I.P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de (ano)
A Entidade Patronal (EMPRESA)
O Trabalhador/Colaborador

ANEXO III

Acordo de Processamento de Dados - Subcontratação

Considerando que:

A. A **Empresa Prestadora** procederá ao tratamento de dados pessoais, de acordo com as especificações definidas no caderno de encargos;
B. O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, publicado no JOUE de 04 de maio de 2016, que aprova o Regulamento Geral de Proteção de Dados (de ora em diante RGPD), impõe um conjunto de obrigações na relação entre Responsáveis pelo tratamento e Subcontratantes, no que respeita ao tratamento de dados pessoais;
C. O **Contraente Público**, que age na qualidade de Subcontratante, tem obrigação de celebrar um acordo de processamento de dados com os seus Subcontratantes, por forma a garantir o cumprimento das regras subjacentes à recolha e tratamento de Dados Pessoais, segurança e privacidade de Dados definidas pelos Responsáveis pelo tratamento, de acordo com as exigências do RGPD;
D. Pelo presente Acordo, serão estabelecidas as obrigações e deveres de ambas as Partes, para garantia de cumprimento do disposto no Considerando anterior.

É reciprocamente aceite o presente Acordo que se regerá pelos Considerandos anteriores, pelas cláusulas seguintes e pelos seus Anexos e, no que for omisso, pela legislação aplicável:

Cláusula Primeira

Objeto e Finalidades de Tratamento

1. As Partes obrigam-se a definir e implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas ao cumprimento do RGPD e respetiva legislação nacional de execução, tendo em consideração o propósito do estabelecimento da relação entre as Entidades, bem como as inerentes atividades de recolha e tratamento de dados pessoais.
2. O presente Acordo tem por objeto o tratamento de dados pessoais no âmbito do contrato de **Serviços Centro de Contacto do Contraente Público.**

Cláusula Segunda

Categorias de Dados Pessoais envolvidos

São objeto de tratamento, para efeitos do presente contrato, os seguintes dados pessoais:
Nome; data de nascimento; naturalidade; morada; NISS; e NIF

Cláusula Terceira

Responsável pelo tratamento e Subcontratantes

No âmbito do presente Acordo, é considerado Responsável pelo tratamento o Instituto da Segurança Social, I.P., e como Subcontratantes, o **Contraente Público** e a **Empresa Prestadora.**

Cláusula Quarta

Obrigações do Responsável pelo tratamento

Nos termos e para os efeitos do presente Acordo, constituem obrigações do Responsável pelo tratamento, através do **Contraente Público:**

a. Informar os Subcontratantes de todas as circunstâncias relevantes para a realização dos tratamentos de dados, atendendo sobretudo à especificidade das finalidades descritas no presente Acordo e a potenciais riscos envolvidos;

b. Comunicar aos Subcontratantes quaisquer alterações que se tenham verificado nos dados pessoais em processamento e que possam afetar a atividade daqueles;

c. Definir, dentro dos limites da lei, os períodos de tempo e condições em que se procede à conservação de dados pessoais;

c. Determinar, dentro dos limites da lei, os períodos de tempo e condições em que se procede ao apagamento de dados pessoais;

d. Garantir o exercício por partes dos Titulares dos dados pessoais dos direitos de informação, acesso, retificação, apagamento, oposição.

Cláusula Quinta

Obrigações da Empresa Prestadora

Constituem obrigações da **Empresa Prestadora:**

a. Não subcontratar quaisquer Entidades para a prossecução de atividades, das quais resultem tratamento de Dados Pessoais, salvo quando exista autorização prévia e por escrito do Responsável pelo tratamento ou do **Contraente Público**;

b. Fornecer toda a informação que lhes for solicitada, quer pelo Responsável pelo tratamento, quer pela Autoridade de Controlo, relativamente aos tratamentos dos dados, cujas finalidades se encontram definidas na Cláusula 1.ª;

c. Adotar as políticas de segurança e privacidade definidas na Cláusula 6.ª;

d. Obter as certificações exigidas legalmente, sempre que tais certificações contribuam de forma significativa para garantir eficazmente a proteção de dados pessoais;

e. Garantir, em conjunto com os Responsável pelo tratamento e o Contraente Público, o exercício por partes dos titulares dos dados pessoais dos direitos de informação, acesso, retificação, apagamento, oposição.

f. A **Empresa Prestadora** constitui-se ainda na obrigação de permitir que o **Contraente Público** proceda a auditorias regulares, como forma de assegurar que a execução do objeto do contrato é efetuada de acordo com as instruções indicadas e as medidas de segurança e privacidade definidas por aquele, incluindo as destinadas à verificação do cumprimento da alínea b) do nº 4 do artigo 8º do caderno de encargos;

g. Assumir um compromisso de confidencialidade, quer com os trabalhadores que participem em operações de tratamento de dados pessoais, quer com colaboradores de entidades subcontratadas, desde que expressamente autorizadas pelo Responsável pelo tratamento.

Cláusula Sexta

Medidas de Segurança e Privacidade

1. Para garantia de cumprimento do disposto no artigo 32.º do RGPD, deverão ser adotados padrões de segurança organizacional e tecnológica, com recurso a práticas eficazes na gestão de segurança da informação, para efeitos de proteção da confidencialidade, integridade e acesso àquela.

2. No âmbito do presente Acordo e para cumprimento do objeto do mesmo, deverão ser adotadas as medidas técnicas e organizacionais pertinentes para garantir um nível de segurança dos dados pessoais adequado ao risco, bem como contra destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada, acesso acidental ou legal.

3. O previsto concretiza-se através da implementação das medidas definidas pelo standard internacional ISO/IEC 27001:2013, bem como das normas comunitárias, da legislação e das recomendações nacionais específicas em matéria de segurança da informação.

4. Nos termos e para os efeitos do disposto nos números 1 e 2, da presente Cláusula, deverão ser adotadas as medidas de segurança compatíveis com a Política de Segurança e Privacidade do **Contraente Público**.

Cláusula Sétima

Confidencialidade

1. Para efeitos do presente Acordo, as Partes obrigam-se a não divulgar e/ou publicar qualquer informação a que tenham acesso, no âmbito da execução das suas atribuições.

2. A obrigação de confidencialidade prevista na presente cláusula, vincula as Partes durante a vigência do presente contrato e subsiste após a sua cessação, independentemente da causa da sua cessação.

3. A obrigação referida no n.º 1, cessa se a informação for do conhecimento público, exceto se tal acontecer em razão da violação do dever de confidencialidade imposto por esta cláusula.

Cláusula Oitava

Suspensão e/ou Resolução

1. A existência de fortes indícios de incumprimento do presente Acordo, de qualquer natureza, e/ou de incumprimento dos normativos constantes do RGPD e da legislação nacional de execução, é causa bastante para a suspensão do Contrato.

2. A efetiva existência de uma situação de incumprimento, quer do presente Acordo, quer dos normativos constantes do RGPD e da legislação nacional de execução, é causa bastante para a resolução do mesmo.
3. A verificação do disposto em qualquer dos números anteriores, tem como consequência direta a cessação da execução do objeto do presente Acordo.

Cláusula Nona

Início dos Efeitos

O presente Acordo de Processamento de Dados entra em vigor na data da notificação da adjudicação.