SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE RECURSOS HUMANOS PARA O CONTACT CENTER DO DEPARTAMENTO DE JOGOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

PROCESSO N.º **22DC11AJD025**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **AJUSTE DIRETO**

ÍNDICE

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS 4
1. OBJETO DO PROCEDIMENTO 4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE 4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR 4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL 4
5. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA 5
6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 5
7. PREÇO BASE 5
8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS 6
9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 6
10. REVISÃO DE PREÇOS 7
11. CAUÇÃO 7
12. SEGURO 7
13. PESSOAL AFETO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 8
14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 8
15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 9
16. PENALIDADES 9
17. RESPONSABILIDADE 9
18. RESOLUÇÃO 10
19. ATOS DE TERCEIROS 11
20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 11
21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 11
22. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 12
23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 12
24. PUBLICIDADE 14
25. CONFIDENCIALIDADE 14
26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 14
27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 14
28. GESTOR DO CONTRATO 15
29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 15
PARTE II – CLÁUSULAS ESPECIAIS/ TÉCNICAS 16
30. ÂMBITO DO PROCEDIMENTO 16
31. HORÁRIO E LOCAL DE FUNCIONAMENTO 16
32. MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO 17
33. INDICADORES LINHA DIRETA JOGOS E SUPORTE MEDIADORES 17
34. PENALIZAÇÕES LINHA DIRETA JOGOS E SUPORTE MEDIADORES 19
35. GESTÃO 20
36. ESTRUTURA FUNCIONAL 20
37. PERFIL MÍNIMO DOS COLABORADORES E DEVERES DO ADJUDICATÁRIO 21
38. DEVERES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO 22
39. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO 22
40. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 23
41. FORMAÇÃO 23
42. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES 24
43. FATURAÇÃO 24

ANEXOS:

ANEXO A: DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

ANEXO B: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO C: ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO D: QUALIDADE ATENDIMENTO VOZ JOGOS

ANEXO E: QUALIDADE RESPOSTA E-MAIL JOGOS

ANEXO F: QUALIDADE RESPOSTA REDES SOCIAIS

ANEXO G: QUALIDADE REGISTO VOZ E E-MAIL

ANEXO H: QUALIDADE REGISTO REDES SOCIAIS

ANEXO I: QUALIDADE ENCAMINHAMENTO E-MAILS INTERNOS

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO PROCEDIMENTO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento por ajuste direto para prestação de serviços de outsourcing de recursos humanos para o Contact Center do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em conformidade com as condições e caraterísticas técnicas definidas neste caderno de encargos.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado de utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sito Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa, com o endereço eletrónico dicom.nabse@scml.pt, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

a) Este Caderno de Encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelo Interessado e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no Convite;

b) Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;

c) As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de serviços a prestar.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1. Se as divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:

1.º Os termos dos suprimentos, dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;

2.º Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;

3.º O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;

4.º A proposta do Adjudicatário;

5.º Os esclarecimentos sobre a proposta do Adjudicatário, prestados pelo mesmo

4.2. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o Adjudicatário deverá:

a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;

b) Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o Adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste Caderno de Encargos.

4.3. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer serviços a que se refere o presente Caderno de Encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o Adjudicatário.

6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, produz os seus efeitos a **12 de março de 2022** e terá a duração de **12 (doze) meses** a contar daquela data.

6.2. O contrato cessará a sua vigência, na ocorrência da primeira das seguintes situações:

6.2.1. Atingido o prazo máximo de duração correspondente a **12 (doze) meses**; ou

6.2.2. 30 (trinta) dias após ser possível executar o contrato resultante do Concurso Público Internacional n.º 21DC11CPI046, mediante pré-aviso com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, na sequência de decisão judicial que determine o *términus* do efeito suspensivo **da decisão de adjudicação ou da decisão que ponha termo à impugnação**.

7. PREÇO BASE

1.1. Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar o preço base é de **€ 838.106,88** (**oitocentos e trinta e oito mil, cento e seis euros e oitenta e oito cêntimos**), acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

7.1. O preço do presente procedimento foi calculado com base na proposta apresentada, no âmbito do Concurso Público com a referência 21DC11CPI046, pela entidade a convidar no presente procedimento, para 6.944h e contendo a devida atualização das remunerações.

7.2. No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for

8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a SCML obriga-se a pagar ao Adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

8.2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.

8.3. O Adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste Caderno de Encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).

8.4. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

8.5. No decurso da prestação de serviços, a SCML pode solicitar ao Adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local de serviços a prestar comprometendo-se o Adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, mensalmente, para o endereço faturaeletronica@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML e o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

9.2. Sem prejuízo do previsto no número anterior, nos prazos e para as entidades previstas na lei, é permitido o envio das faturas por outros suportes que não os eletrónicos para o endereço eletrónico fatura@scml.pt, ou, na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas para a morada do referido Núcleo sito na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.

9.3. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias seguidos dias** seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.

9.4. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, não procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas e respetiva Nota de Crédito, sendo o caso.

9.5. O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da **cláusula 18.ª** do caderno de encargos.

10. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

11. CAUÇÃO

11.1. O Adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato. Esta caução a prestar será de ***5% (cinco por cento)*** do preço contratual e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao Convite.

Quando o preço total resultante da proposta adjudicada seja considerado anormalmente baixo, o valor da caução a prestar pelo Adjudicatário é de 10% (dez por cento) do preço contratual.

11.2. A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.

11.3. No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta e restituído o depósito ou cancelada a garantia bancária ou o seguro, depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.

11.4. Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do Adjudicatário.

11.5. A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo Adjudicatário.

12. SEGURO

12.1. Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas neste Caderno de Encargos, e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste Caderno de Encargos, deverá o Adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do Contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador da apólice de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional.

12.2. Os encargos referentes ao seguro imposto por este Caderno de Encargos são da exclusiva conta do Adjudicatário.

12.3. O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.

12.4. A SCML, ou sua Representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.

12.5. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do Adjudicatário.

12.6. A apólice de seguro referida no número **1** da presente cláusula regere-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas à mesma é o de Lisboa.

13. PESSOAL AFETO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

13.1. O Adjudicatário é responsável pela aptidão profissional e disciplina do pessoal afeto à prestação de serviços objeto do presente Caderno de Encargos, bem como pela reparação de todos os prejuízos causados, à SCML e a terceiros, pelo mesmo.

13.2. O Adjudicatário é responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas à proteção e às condições de trabalho do referido pessoal, nos termos da legislação aplicável em cada momento da execução dos serviços.

13.3. O pessoal afeto à prestação de serviços deverá apresentar-se devidamente identificado, de acordo com as exigências previstas na legislação aplicável em cada momento da execução da referida prestação.

13.4. O Adjudicatário deverá aceitar que a integração dos trabalhadores é validada pela SCML após a formação inicial e período experimental (a definir em sede de execução de contrato).

13.5. O Adjudicatário deve aceitar que a SCML, a qualquer momento e por motivos justificáveis, pode exigir a saída de um trabalhador.

13.6. O Adjudicatário deverá também aceitar um valor mínimo de remuneração aos Colaboradores, indexado à grelha salarial dos Assistentes de *Back-office*.

13.7. O Adjudicatário não poderá recorrer ao regime de trabalho temporário nem a recibos verdes.

14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

14.1. O contrato pode ser modificado:

14.1.1. Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;

14.1.2. Por decisão judicial ou arbitral, com os limites estabelecidos na alínea b) do número 1 do artigo 311 do CCP;

14.2. O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

14.2.1. Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;

14.2.2. Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;

14.3. A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

15.1. O Adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato a celebrar por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.

15.2. No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.

15.3. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

16. PENALIDADES

16.1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a SCML pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de acordo com a **cláusula 34.ª** deste Caderno de Encargos.

16.2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a SCML tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.

16.3. O pagamento, pelo Adjudicatário, das sanções em que incorra, será efetuado na sequência da verificação do facto que deu origem à penalidade e após emitida pelos serviços financeiros da SCML fatura de valor correspondente, será feito diretamente ou por compensação em conta corrente ou, em última análise, por acionamento das garantias em poder da SCML.

16.4. Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do Contrato, nos termos estabelecidos neste Caderno de Encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.

16.5. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

17. RESPONSABILIDADE

17.1. Se o Adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o Adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.

17.2. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.

17.3. O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, desconformidades, ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o Adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.

17.4. Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.

17.5. Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.

17.6. As ações de supervisão e controlo da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

18. RESOLUÇÃO

18.1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.

18.2. A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário, designadamente, nos casos seguintes:

18.2.1. Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes *da presente prestação de serviços;*

18.2.2. Se se verificar o previsto em **16.4.**;

18.2.3. Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;

18.2.4. Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços.

18.2.5. Quando o cumprimento se torne impossível;

18.2.6. Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.

18.3. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclude o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução.

18.4. Se a resolução for imputável ao Adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.

18.5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML o mesmo deverá ser pago pelo Adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a sua notificação.

18.6. A SCML, independentemente da conduta do Adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o Adjudicatário, por carta registada com aviso de receção.

18.7. A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

19. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos na prestação de serviços para que foi contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes do início da execução do contrato, o Adjudicatário deve fazer chegar à SCML:

a) Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO A** ao presente Caderno de Encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que *prestem serviços]*no âmbito e/ou nas instalações onde os *serviços sejam prestados*;

b) Registos Criminais dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar aos serviços objeto do Contrato a celebrar.

21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO B** ao presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em http://www.scml.pt/

22. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

22.1. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.

22.2. Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no ponto anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

23.1. Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

23.2. Por "tratamento de dados pessoais" ou "tratamento", entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

23.3. Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o Adjudicatário obriga-se a:

23.3.1. Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;

23.3.2. Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;

23.3.3. Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

23.3.4. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;

23.3.5. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

23.3.6. Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

23.3.7. Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;

23.3.8. Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;

23.3.9. Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do Adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;

23.3.10. Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

23.3.11. Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.

23.4. O Adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:

23.4.1. Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário no âmbito do presente procedimento;

23.4.2. A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.

23.5. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo Adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de

proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o Adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

24. PUBLICIDADE

O Adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou divulgação, diretamente relacionada com o objeto deste procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

25. CONFIDENCIALIDADE

O Adjudicatário (incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados) obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do Contrato, mesmo após o seu termo, salvo motivo legal ou requerimento judicial, nos termos e para os efeitos estabelecidos no Acordo de Confidencialidade, conforme modelo que constitui o **ANEXO C** do presente Caderno de Encargos, que o Adjudicatário se obriga a subscrever antes do início da execução do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento.

26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

26.1. Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 10 (dez) dias seguidos, através de carta registada com aviso de receção para que em colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

26.2. Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato objeto do presente procedimento por parte do Adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

27.1. 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, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **cláusula 2.ª** do presente Caderno de Encargos.

27.2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

28. GESTOR DO CONTRATO

28.1. A SCML designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

28.2. O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data da entrega dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

28.3. Ao gestor do contrato compete, em caso de deteção de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

29.1. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

29.2. Em tudo o omisso no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS ESPECIAIS/ TÉCNICAS

30. ÂMBITO DO PROCEDIMENTO

Caberá ao Adjudicatário o recrutamento, seleção, formação inicial e contínua de reciclagem, adequação às solicitações do Cliente e supervisão dos recursos necessários à gestão dos contactos de Clientes da SCML, nomeadamente:

a) Atendimento das chamadas Inbound dos Clientes da SCML, através das Linhas disponibilizadas para o efeito;
b) Registo de todos os contactos dos Clientes nos Sistemas de Informação (SI) utilizados pela SCML, sendo que o acesso aos mesmos se fará através de perfil de acesso atribuído individualmente; e tendo presente o previsto no Regime Geral de Proteção de Dados;
c) Encaminhamento das solicitações que não possam ser resolvidas ao primeiro contacto para as áreas competentes para a sua resolução;
d) Realização de chamadas Outbound, sempre que necessário, para melhor esclarecimento de solicitação de cliente, para fecho de processo ou campanhas, inquéritos de satisfação e para resposta às mensagens deixadas pelos clientes da SCML, no sistema de Voice-Mail/callback;
e) Resposta a e-mail dos Clientes da SCML, através dos endereços disponibilizados para o efeito;
f) Monitorização e tratamento das redes sociais afetas aos Jogos Santa Casa;
g) Realização de tarefas de Suporte ao Atendimento e Back-Office, de acordo com os procedimentos definidos e sempre que necessário;
h) Tarefas inerentes ao processo administrativo de Validação Documental;
i) Atendimento à 1ª Linha, linha institucional de triagem;
j) Colaboração proactiva na melhoria da qualidade do serviço e dos indicadores de produtividade, assegurando o cumprimento dos Níveis de Serviço contratados;
k) Comunicação de toda e qualquer situação que interfira com a qualidade do serviço prestado, inclusive falhas aplicacionais, anomalias de equipamento, entre outras;
l) Assegurar o cumprimento dos SLA's contratados;
m) O coordenador, formador, supervisores e assistentes terão acesso, nas instalações do DJ/SCML, aos SI (Sistemas de Informação) da SCML, de acordo com perfis de acesso específicos a definir para cada função.

31. HORÁRIO E LOCAL DE FUNCIONAMENTO

31.1. O Contact Center funciona 16 (dezasseis) horas / dia, sete dias por semana, em instalações da SCML na Área Metropolitana de Lisboa (AML), das 08h00 às 24h00.

31.2. O Horário de atendimento da 1ª Linha (Linha de atendimento Institucional e de triagem) é das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira.

31.3. A realização de contactos Outbound será realizada entre as 10h00 e as 21h00 de Segunda-feira a Sábado.

32. MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

32.1. O cumprimento de Níveis de Serviço considerados pela SCML como aceitáveis para a Prestação de Serviços é avaliado pelo Sistema de Monitorização da Qualidade de Serviço.

32.2. A qualidade de serviço é verificada através de um processo de monitorização contínuo, assim como pelo acompanhamento dos dados retirados dos Sistemas de Informação (SI). No final de cada mês, é elaborado pelo Adjudicante um relatório global, que será alvo de análise em reunião conjunta entre a SCML e o Adjudicatário. Nesta reunião serão definidas medidas corretivas e/ou preventivas, se aplicáveis, que deverão ser instituídas de imediato.

33. INDICADORES LINHA DIRETA JOGOS E SUPORTE MEDIADORES

33.1. Indicadores principais a ter em conta:

- Qualidade do Atendimento (QA)
- Correção da Resposta (CR)
- Tempo Médio de Atendimento Inbound (TMA)
- Qualidade dos Registos (QR)
- Taxa de Abandono de Chamadas (TAb)
- Tempo Tratamento E-mails (T@)
- Tempo tratamento Redes Sociais (Trs)
- Taxa de rotatividade dos Colaboradores (TR)
- Taxa de Resolução ao 1º contacto (FCR - First Call Resolution)
- Taxa de Atendimento em 30 segundos (SLA)
- Qualidade do Serviço (Inquéritos de Satisfação)

33.1.1. QUALIDADE DO ATENDIMENTO (QA):

São realizadas as seguintes monitorizações:

- Atendimento Inbound Voz onde mensalmente é retirada uma amostra de todos as chamadas atendidas e é analisada a qualidade da resposta facultada ao Cliente sendo preenchida uma grelha, tal como consta no **ANEXO D**, para cada chamada auditada. A avaliação da QA pode incluir as chamadas Outbound e o tratamento de pedidos de Callback, se a dimensão das mesmas o justificar.

- Tratamento de E-mails onde mensalmente é retirada uma amostra de todos os e-mails tratados e é analisada a qualidade da resposta facultada ao Cliente sendo preenchida uma grelha, tal como consta no **ANEXO E**, para cada e-mail auditado.

- Tratamento das Redes Sociais onde mensalmente é retirada uma amostra de todos os comentários/mensagens diretas tratados e é analisada a qualidade da resposta facultada ao Cliente sendo preenchida uma grelha, tal como consta no **ANEXO F**, para cada comentário/mensagem direta das redes sociais auditada.

Estas grelhas de avaliação contemplam variáveis avaliadas numa escala com 3 (três) níveis: Não Cumpre, Cumpre e Excede, existindo um campo dedicado a observações mais relevantes.

33.1.2. CORREÇÃO DA RESPOSTA (CR)

Nas grelhas referidas anteriormente, é particularmente importante o item "Correção da Resposta", classificado de forma dicotómica – Não Cumpre, Cumpre e Excede – tal como consta nos **Anexos D, E e F**.

O resultado mensal deste Indicador em específico encontra-se fazendo a média entre o quociente de Cumprimentos identificados e o total de chamadas auditadas, entre o quociente de Cumprimentos identificados e o total de e-mails auditados e entre o quociente de Cumprimentos identificados e o total de comentários/mensagens diretas das redes sociais auditadas.

33.1.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO INBOUND (TMA)

Média retirada dos Sistemas de Informação, entre o tempo total ocupado pelos Assistentes no Atendimento de Chamadas Inbound e o total de chamadas atendidas.

33.1.4. QUALIDADE DOS REGISTOS (QR)

É retirada uma amostra aleatória dos registos efetuados, que podem ou não coincidir com as chamadas, Emails auditados ou comentários/mensagens diretas auditadas, sendo analisada a tipificação, abertura de ficha em CRM, clareza e encaminhamento, de acordo com grelha constante dos **Anexos G e H.**

33.1.5. TAXA DE ABANDONO DE CHAMADAS (TAB)

Média retirada dos Sistemas de Informação, representando a percentagem de Chamadas Não Atendidas sobre o total de Chamadas Recebidas no Contact Center. Excluem-se as chamadas abandonadas no IVR.

33.1.6. TEMPO DE TRATAMENTO E-MAILS (T@)

Média retirada dos Sistemas de Informação, entre o tempo total desde data/hora de receção da interação de e-mail e o seu tratamento pelos assistentes, do total de e-mails tratados.

33.1.7. TEMPO TRATAMENTO REDES SOCIAIS (TRS)

É retirada uma amostra aleatória de comentários/mensagens diretas e analisado o tempo médio de tratamento.

33.1.8. TAXA DE ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES (TR)

A Taxa de rotatividade mede-se semestralmente com a fórmula: Rácio percentual do número de Agentes saídos e substituídos sobre o número inicial de Agentes em %.

33.1.9. TAXA DE RESOLUÇÃO AO 1º CONTACTO (FCR-FIRST CALL RESOLUTION)

Média retirada dos Sistemas de Informação, representando a taxa de resolução das questões apresentadas ao 1º contacto sem necessidade de insistência.

33.1.10. TAXA DE ATENDIMENTO EM 30 SEGUNDOS (SLA)

Média retirada dos Sistemas de Informação, representando a taxa de chamadas atendidas em 30 (trinta) segundos.

33.1.11. QUALIDADE DO SERVIÇO (QS – INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO)

Este indicador é medido trimestralmente através de inquéritos de satisfação realizados aos nossos apostadores e mediadores, no final da chamada através do sistema de IVR.

34. PENALIZAÇÕES LINHA DIRETA JOGOS E SUPORTE MEDIADORES

A SCML elaborará um relatório com os resultados mensais do Sistema de Monitorização da Qualidade de Serviço, os quais terão efeitos sobre a faturação do serviço do Adjudicatário no mês a que a Monitorização diz respeito ou, excecionalmente, na faturação do mês seguinte.

Para cada um dos indicadores, são considerados os níveis" Crítico" e "Muito Crítico", assim como a respetiva "valoração" (penalização).

Se um determinado indicador se situar entre o nível "Crítico" e o nível "Muito Crítico", a penalização será igual à "valoração". Se ultrapassar o nível "Muito Crítico", a penalização sobre a faturação será o triplo da "valoração".

Na fase inicial, os valores definidos serão os seguintes:

INDICADOR	CRÍTICO	MUITO CRÍTICO	VALORAÇÃO
QA – Voz/e-mail/RS	80% / 80%	70% / 70%	6%
CR – Voz/e-mail/RS	80% / 80%	70% / 70%	4%
TMA	5m00s	6m 00s	2%
QR – Voz/e-mail/RS	80% / 80%	70% / 70%	2%
Tab	10%	15%	4%
T@ Apostadores	16 Horas (*)	32 Horas	2%
Trs – Redes Sociais	1 Hora	2 Horas	2%
TR	5 %	10%	8% (**)
FCR	80%	70%	2%
*SLA _ 30 seg	80%	70%	2%
QS	80%	70%	6%

(*) – Tendo em consideração o horário de expediente (das 08h00 às 24h00);

(**) – Aplicável à Média de faturação do semestre em causa, para todas as Linhas de Atendimento.

Os objetivos, metodologias e indicadores poderão ser revistos pela SCML, sendo o *Adjudicatário* avisado com uma antecedência mínima de **30 (trinta) dias** sobre o início do efeito da alteração.

Caso não seja possível quantificar indicadores ou caso existam motivos de força maior devidamente comprovados ou falhas aplicacionais imputadas à SCML poderão não ser aplicadas penalizações nesses períodos.

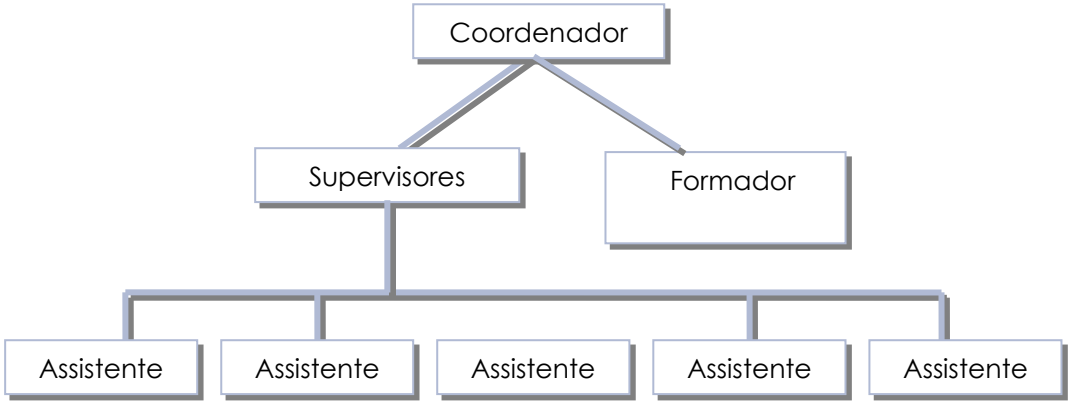
35. GESTÃO

35.1. A SCML desenvolve políticas ativas de motivação de Recursos Humanos no Contact Center, onde se incluem os colaboradores afetos ao Adjudicatário. Neste sentido, cabe ao Adjudicatário assegurar o desenvolvimento de políticas próprias, complementares às desenvolvidas pela SCML, acordadas trimestralmente.

35.2. Cabe igualmente ao Adjudicatário o tratamento administrativo referente ao tratamento salarial atempado da equipa, correto dimensionamento e elaboração dos horários.

36. ESTRUTURA FUNCIONAL

O adjudicatário deverá adotar a seguinte estrutura funcional mínima:



O Adjudicatário deverá nomear um coordenador cujas funções serão fundamentalmente desempenhadas nas instalações do DJSCML e cuja principal função é a de articulação da empresa contratada com a SCML, em termos de gestão da Operação.

O Adjudicatário assegurará a existência localmente, de pelo menos um Supervisor que seja responsável pela equipa de Outsourcing entre as 08h e as 24h de Segunda-Feira a Sexta-Feira. Ao Sábado, Domingo e Feriados, deverá ser assegurado um mínimo de oito (8) horas de supervisão. Nos restantes períodos deverá ser indicado um colaborador responsável.

A proporção entre os supervisores e operadores/assistentes é no mínimo 1 (um) para 10 (dez) em simultâneo.

Cabe ao Adjudicatário adaptar a estrutura de assistentes à carga de trabalho do Contact Center, respeitando o número de horas máximo permitido pela SCML.

Cabe ainda ao Adjudicatário a elaboração dos horários e dimensionamento da equipa.

O Adjudicatário terá disponíveis para toda a equipa 31 (trinta e um) postos de trabalho.

A resolução de questões administrativas ou outras não diretamente relacionadas com o serviço, só em casos de extrema necessidade deverão ocupar estes postos.

37. PERFIL MÍNIMO DOS COLABORADORES E DEVERES DO ADJUDICATÁRIO

37.1. Coordenador

- 12.º Ano de escolaridade, mínimo 25 (vinte e cinco) anos de idade.
- Experiência mínima de 3 (três) anos em Liderança de equipas em ambiente de Contact Center.
- Experiência informática como utilizador ambiente Windows e Internet, assim como conhecimentos CRM (Customer Relationship Management – Software de Gestão de Clientes) /ACD (Automatic Call Distributor) e/ou equivalente preferenciais.
- Capacidade de Dimensionamento de equipas.
- Boa apresentação e capacidade de Liderança.
- Fluência verbal e escrita em língua portuguesa e Inglesa.
- Experiência na seleção e formação, assim como políticas de motivação de Recursos Humanos e avaliação de desempenho.

37.2. Formador

- 12.º Ano de escolaridade, mínimo 21 (vinte e um) anos de idade.
- CCP – Certificado de Competências Pedagógicas.
- Fluência verbal e escrita em língua portuguesa e Inglesa.
- Experiência informática como utilizador ambiente Windows e Internet, assim como conhecimentos CRM (Customer Relationship Management – Software de Gestão de Clientes) /ACD (Automatic Call Distributor) e/ou equivalente preferenciais.
- Experiência de formador de Contact Center mínima de 2 (dois) anos.
- Boa capacidade de comunicação e relacionamento humano em contexto do grupo.

37.3. Supervisor

- 12.º Ano de escolaridade, mínimo 21 (vinte e um) anos de idade.
- Formação em supervisão de equipas.
- Experiência de Contact Center mínima de 2 (dois) anos.

- Experiência informática como utilizador ambiente Windows e Internet, assim como conhecimentos CRM (Customer Relationship Management – Software de Gestão de Clientes) /ACD (Automatic Call Distributor) e/ou equivalente preferenciais.
- Boa apresentação e capacidade de liderança.
- Fluência verbal e escrita em língua portuguesa e inglesa.

37.4. Assistente

- 12.º Ano de escolaridade, mínimo 18 (dezoito) anos de idade.
- Experiência informática como utilizador de ambiente Windows e Internet.
- Aptidão em trabalho de equipas.
- Boa apresentação.
- Fluência verbal e escrita em língua portuguesa e inglesa.

38. DEVERES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO

38.1. O Adjudicatário deverá contratar os atuais Colaboradores da Empresa de outsourcing afetos ao Contact Center da SCML, e que sejam identificados pela SCML, com exceção do coordenador, caso seja o desejo destes, assumindo a antiguidade e relação contratual existentes, tendo em conta, nomeadamente, o disposto nas cláusulas 37.1., 37.2., 37.3., 37.4. deste Caderno de Encargos.

38.2. A SCML reserva-se ao direito de solicitar a substituição dos colaboradores que revelarem desempenho ou comportamento não satisfatório mediante avaliação, durante a execução do contrato.

38.3. Quando solicitado pela SCML, o Adjudicatário deverá apresentar Lista e Currículos Vitae (CV) e registo criminal de todos os técnicos a afetar à prestação de serviço, evidenciando, designadamente, habilitações, experiência e formação profissional na atividade a prestar.

38.4. A SCML reserva-se o direito de recusar os colaboradores que considere não apresentarem o perfil e as condições adequadas.

38.5. O Adjudicatário compromete-se a informar atempadamente a SCML quer de qualquer alteração à documentação exigida na cláusula 20., quer de movimentação de trabalhadores, que venha a ocorrer durante a vigência do contrato.

38.6. O Adjudicatário aceita que os trabalhadores abrangidos pelo contrato estarão abrangidos pelo controlo de acessos em vigor nos edifícios do DJSCML.

38.7. Os dados pessoais recolhidos ao abrigo do contrato serão protegidos em conformidade com o definido no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

38.8. O Adjudicatário deverá aceitar a supervisão, monitorização e controlo do contrato pela SCML.

39. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

O Adjudicatário obriga-se, com antecedência de 30 (trinta) dias antes do termo do contrato, e antes do início da prestação de serviços do próximo Adjudicatário, a facilitar o acesso aos

Colaboradores, bem como a toda a informação, de forma assegurar a transição dos serviços, assegurando o acerto de contas, no que respeita nomeadamente, ao subsídio de férias e a férias não gozadas/pagamento por rescisão antecipada.

40. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

40.1. O Processo de recrutamento e seleção de novos elementos deve incluir, no mínimo, as seguintes fases:

a) Análise curricular;

b) Bateria de testes de seleção;

c) Simulação de atendimento;

d) Prova de grupo;

e) Entrevista final.

40.2. O recrutamento terá que ser validado pela SCML, podendo esta estar presente em qualquer das fases do processo.

41. FORMAÇÃO

Cabe ao Adjudicatário apresentar o Plano de Formação anual até ao final do mês de Janeiro do mesmo ano. Os módulos de formação, nomeadamente a estrutura e os conteúdos elaborados pelo Adjudicatário deverão ser validados pela SCML. A Formação dos colaboradores deve incluir pelo menos o seguinte:

41.1. Formação inicial

Ministrada aos colaboradores em início de funções, com a duração média de 96 (noventa e seis) horas. De responsabilidade repartida entre a SCML e o Adjudicatário, incluindo componente comportamental e técnica. Os custos com as horas de formação são da responsabilidade do Adjudicatário, sendo o valor pago de 4,00€/hora, para os formandos que forem considerados aptos após teste final. Nesta formação são incluídos módulos que permitam assegurar que todos os colaboradores têm conhecimento das Normas de Segurança Proteção de dados e Política de Jogo Responsável em vigor na SCML.

Cabe à SCML a validação dos colaboradores a integrarem a equipa no final do período de formação inicial.

41.2. Formação contínua de reciclagem

Cabe ao Adjudicatário assegurar que os seus Colaboradores dominem os conhecimentos técnicos e comportamentais necessários ao desempenho da sua função, pelo que a formação é assegurada pelo Adjudicatário, assim como todos os custos inerentes. O formador será obrigatoriamente detentor de um Certificado de Competências Pedagógicas como Formador.

Deverão ser asseguradas um mínimo de 35 (trinta e cinco) horas anuais de formação de reciclagem por colaborador.

41.3. Formação contínua de novos produtos e serviços

Esta formação é da responsabilidade da SCML, sendo da sua responsabilidade o pagamento das horas dos assistentes que nela participem, ao preço/hora de trabalho.

41.4. Formação de supervisão / gestão de equipas

Caberá ao Adjudicatário assegurar um mínimo de 35 (trinta e cinco) horas anuais de formação específica para supervisão e gestão de equipas, por supervisor. Os custos desta formação são da responsabilidade do Adjudicatário. Caberá à SCML o pagamento das horas dos colaboradores que nela participem, ao preço/hora de trabalho.

42. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES

42.1. Cabe ao Adjudicatário avaliar o desempenho dos seus colaboradores regularmente.

42.2. No mínimo, deverão ser efetuadas cinco audições por assistente/mês e por canal, devendo o resultado dessas monitorizações ser transmitido ao colaborador e dela dado conhecimento à SCML.

42.3. Este processo deverá servir de input para os Planos Desenvolvimento Individual e consequentemente para a formação dos colaboradores.

43. FATURAÇÃO

43.1. O preço deve ser apresentado por hora de trabalho realizado. Este valor será apresentado para todos os colaboradores afetos ao Contact Center da SCML, independentemente da função realizada.

43.2. O preço hora/trabalho pressupõe que os custos que existam com a formação contínua de reciclagem, tarefas administrativas, subsídios de férias e natal, seguros, vencimentos (incluindo horas noturnas), prémios, pagamento de feriados, assim como remunerações adicionais de supervisão, coordenação, formador ou outras, não serão apresentados separadamente, por estarem incluídos no valor/hora apresentado.

43.3. O Adjudicatário apresenta no início de cada mês o detalhe das horas de trabalho efetivamente realizadas no mês anterior, por canal e linha.

43.4. Cabe à SCML definir o teto máximo de horas de trabalho a apresentar pelo Adjudicatário. Qualquer alteração a este valor deverá ser comunicada pela SCML ao Adjudicatário com trinta (30) dias de antecedência.

43.5. As horas noturnas serão apresentadas separadamente, sendo o seu valor incrementado sobre o preço/hora de acordo com a legislação em vigor.

43.6. Para definição do valor/hora, será considerado, um valor mínimo de remuneração de cada elemento, que obrigue o Adjudicatário a manter as remunerações dos seus colaboradores acima de determinados valores que a SCML considere adequados.

43.7. Assim, caberá ao Adjudicatário assegurar um valor mínimo de remuneração de cada elemento, para 40 (quarenta) horas semanais, correspondente ao nível 1 da carreira de Técnicos Profissionais do Acordo de Empresa da SCML, e que atualmente é equivalente a 811,43 €, ao qual acrescerá o subsídio de refeição do mesmo Acordo de Empresa e que atualmente é de € 4,77/dia, sem prejuízo, no que respeita à equipa atual, dos valores de subsídio de refeição e remunerações extra.

43.8. Sempre que surja a necessidade de solicitar a realização de horas extraordinárias por parte da SCML, o preço hora será incrementado de acordo com a legislação existente no momento sobre o preço/hora. Caso a necessidade seja proveniente do Adjudicatário, a SCML não caberá o pagamento de qualquer valor extraordinário, para além do pagamento das horas trabalhadas.

ANEXO A

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu **[INSERIR]**, colaborador da empresa **[INSERIR]** que se encontra a prestar serviços de **[INSERIR]** para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

Lisboa **[INSERIR]** de **[INSERIR]** de **[INSERIR]**

Assinatura

ANEXO B

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES

DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO C

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa número 500 745 471, adiante designada **PRIMEIRA OUTORGANTE** ou **SCML**, representada neste ato por **[INSERIR]**, **[INSERIR**;

E

- **[INSERIR]**, com sede **[INSERIR]** com o capital social de**[INSERIR]** Euros, e com o número único de matricula registada na Conservatória do Registo Comercial de **[INSERIR]**, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE** representada neste ato por **[INSERIR]** na qualidade de**[INSERIR]**, titular do cartão de cidadão n.º**[INSERIR]**, válido até**[INSERIR]** / bilhete de identidade nº**[INSERIR]**, emitido em **[INSERIR]**, com domicílio profissional na sede da sua representada.

Celebram o presente acordo irrevogável de confidencialidade (adiante designado por "Acordo"), que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª

(OBJETO)

1) A **SEGUNDA OUTORGANTE,** incluindo os seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados**,** obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela **PRIMEIRA OUTORGANTE**, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força do Contrato celebrado entre as partes relativo a [**INSERIR OBJETO DO CONTRATO A CELEBRAR**] (doravante o "Contrato"), seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma acidental e involuntária.

2) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.

3) Para além da informação referida nos números anteriores, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos,

deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminado o Contrato.

CLÁUSULA 2ª

(EXCEÇÕES)

1) Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:

a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela **PRIMEIRA OUTORGANTE** à **SEGUNDA OUTORGANTE**;

b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela **PRIMEIRA OUTORGANTE** à **SEGUNDA OUTORGANTE**;

c) Esteja já em poder da **SEGUNDA OUTORGANTE** no momento da sua transmissão a este pela **PRIMEIRA OUTORGANTE**, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;

d) Seja obtida pela **SEGUNDA OUTORGANTE** através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa terceira parte;

e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela **PRIMEIRA OUTORGANTE**, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da **SEGUNDA OUTORGANTE**;

f) Seja exigível por lei à **SEGUNDA OUTORGANTE** revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a **PRIMEIRA OUTORGANTE**, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

2) Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o termo do Contrato.

CLÁUSULA 3ª

(FINALIDADE)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a **PRIMEIRA OUTORGANTE**, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª

(TRANSMISSÃO A TERCEIROS)

1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

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 direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

CLÁUSULA 5ª

(REPRODUÇÃO)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª

(PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO)

1) As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.

2) Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:

a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;

b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

(RESTITUIÇÃO)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a restituir todo o material entregue, quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

CLÁUSULA 8ª

(DEVER DE CONFIDENCIALIDADE DOS COLABORADORES)

1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente Acordo seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.

2) A **SEGUNDA OUTORGANTE** compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML:

a) Certificado de registo criminal;

b) Declaração Individual de não existência de conflitos de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 9ª

(RESPONSABILIDADE)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** será responsável por todos os danos que a **PRIMEIRA OUTORGANTE** venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referida.

CLÁUSULA 10ª

(DURAÇÃO)

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 11ª

(RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS)

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ___ de _____ de 202_.

Em representação da SCML Em representação da _____

ANEXO D

QUALIDADE ATENDIMENTO VOZ JOGOS

Variáveis		Cumpre	Não Cumpre	Excede
Abertura de chamada	Abertura			
	Solicitação de dados do apostador/Mediador			
	Solicitação espera/volta à linha/ Agradecimento			
Gestão da Chamada	Escuta ativa			
	Reformulação			
	Recorre a BC/Manuseia corretamente as aplicações			
	Capacidade de diagnóstico/Análise Histórico			
Cultura Cliente	Simpatia/Empatia			
Linguagem	Fluência Verbal / Inexistência de vícios/ Vocabulário / Segurança na Informação			
Avaliação Técnica	Clareza/Objetividade			
	Fornecimento de alternativas			
	Correção da Resposta			
	Encaminhamento/Tratamento em BO			
Gestão de reclamações	Gestão de reclamações			
Fecho de chamada	Disponibilidade			
	Fecho			

Observações	

ANEXO E

QUALIDADE RESPOSTA *E-MAIL* JOGOS

Variáveis		Cumpre	Não Cumpre	Excede
Estrutura	Assinatura/Destinatário			
	Formatação			
Elaboração da Resposta	Objetividade/Clareza/Adequação			
	Ortografia			
	Valorização Apostador/Mediador/Instituição			
Avaliação Técnica	Recorre a BC/Manuseia corretamente as aplicações			
	Fornecimento de alternativas			
	Correção da Resposta			
	Encaminhamento/Tratamento em BO			

Observações	

ANEXO F

QUALIDADE RESPOSTA *REDES SOCIAIS*

Variáveis		Cumpre	Não Cumpre	Excede
Estrutura	Introdução/Assinatura/Fecho - Template			
Elaboração da Resposta	Objetividade/Clareza/Adequação			
	Ortografia			
	Valorização Apostador/Mediador/Instituição			
Avaliação Técnica	Correção da Resposta			
	Encaminhamento/Tratamento em BO			

Observações	

ANEXO G

QUALIDADE REGISTO VOZ E E-MAIL

Variáveis		Cumpre	Não Cumpre	Excede
Avaliação Registo	Ficha de Registo			
	Tipificação			
	Clareza			

Observações	

ANEXO H

QUALIDADE REGISTO REDES SOCIAIS

Variáveis		Cumpre	Não Cumpre	Excede
Avaliação Registo	Ficha de Registo			
	Tipificação			
	Clareza			
	Label			

Observações	

ANEXO I

QUALIDADE ENCAMINHAMENTO E-MAILS INTERNOS

Variáveis		Cumpre	Não Cumpre
Estrutura	Assunto		
Linguagem	Objetividade/Clareza		
	Ortografia		
Avaliação Técnica	Destinatários		

Observações	