

CONSULTA PRÉVIA

Aquisição de serviços técnicos de melhoria do processo comunicacional em relação ao cliente – Projeto SEGURANÇA SOCIAL COMUNICA + SIMPLES - CerteSA

CADERNO DE ENCARGOS

Processo n.º 2001/22/0000564

PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS.....	4
1. OBJETO	4
2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO E NÚMERO DE PROCESSO	4
3. CONTRATO	4
4. PARTES CONTRATANTES.....	5
5. ALTERAÇÕES RELATIVAS AO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE	5
6. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES.....	5
7. CONTAGEM DOS PRAZOS	5
8. PRAZO DE EXECUÇÃO	5
9. PREÇO BASE	6
10. PREÇO CONTRATUAL	6
11. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
12. PAGAMENTOS EM ATRASO E MORA NO PAGAMENTO	7
13. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO	7
14. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE.....	7
15. SEGUROS	8
16. CONFIDENCIALIDADE E DEVER DE SIGILO	8
17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	9
18. CAUÇÃO	10
19. PENALIDADES CONTRATUAIS	11
20. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO	12
21. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE	12
22. FORÇA MAIOR	12
23. ALTERAÇÕES AO CONTRATO	13
24. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	14
25. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	14

26. GESTOR DO CONTRATO	14
27. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	14
PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	15

PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS

1. OBJETO

O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços técnicos de melhoria do processo comunicacional na relação com o cliente – Projeto SEGURANÇA SOCIAL COMUNICA + SIMPLES - CerteSA, nos termos previstos e definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e demais anexos.

2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO E NÚMERO DE PROCESSO

O presente procedimento tem a seguinte designação: Aquisição de Serviços técnicos de melhoria do processo comunicacional na relação com o cliente, a que corresponde o Processo n.º 2001/22/0000564.

3. CONTRATO

3.1 O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar.

3.2 O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) O clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal;
- b) O suprimento de erros e omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que aqueles tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto do artigo 50.º do CCP;
- c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
- d) O presente caderno de encargos;
- e) A proposta adjudicada;
- f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3.3 Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas b) a f) do Ponto 3.2., a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

3.4 Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do Ponto 3.2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

3.5 Quando não tenha sido exigida a redução do contrato a escrito, entende-se que o contrato resulta da conjugação do caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 95.º do CCP.

4. PARTES CONTRATANTES

4.1 As partes contratantes são:

- a) O Instituto da Segurança Social, I.P. enquanto Entidade Adjudicante/Contraente Público, adiante designado por ISS, I.P.;
- b) O Adjudicatário, enquanto cocontratante.

4.2 Os contraentes far-se-ão representar na assinatura do contrato pelos seus representantes legais ou pessoas mandatadas para o efeito.

5. ALTERAÇÕES RELATIVAS AO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE

O Adjudicatário/cocontratante deverá informar a entidade adjudicante/contraente público das alterações verificadas durante a execução do contrato, referentes a:

- a) Poderes de representação no contrato celebrado para a aquisição dos serviços;
- b) Nome ou denominação social;
- c) Endereço ou sede social;
- d) Quaisquer outros factos que alterem de modo significativo a sua situação.

6. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

As notificações e comunicações a realizar no âmbito da execução contratual são efetuadas nos termos dos artigos 467.º, 468.º e 469.º do CCP.

7. CONTAGEM DOS PRAZOS

A contagem dos prazos rege-se pelo disposto nos artigos 470.º e 471.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, alterado pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, na sua atual redação e, supletivamente, nos termos do Código do Procedimento Administrativo.

8. PRAZO DE EXECUÇÃO

8.1 A execução do contrato terá a duração máxima prevista de 6 (seis) meses, com data de início na

sua outorga.

8.2 O termo do prazo de execução nunca poderá ultrapassar a data de 31 de dezembro de 2022.

9. PREÇO BASE

9.1 O preço base global do procedimento é de **60.975,61€ (sessenta mil novecentos e setenta e cinco euros e sessenta e um cêntimos)**, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.

9.2 Os preços constantes da proposta são indicados em algarismos e não incluem o IVA.

9.3 O preço base inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

10. PREÇO CONTRATUAL

10.1 Pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, a entidade adjudicante pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta, isento de IVA;

10.2 Durante a vigência do presente contrato não haverá lugar à revisão do preço contratualizado, salvo disposição legal em contrário.

10.3 O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante/contratante público, incluindo despesas de alojamento, alimentação, 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.

11. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O Adjudicatário/cocontratante deve proceder ao envio das faturas, ou emitir faturas eletrónicas aquando da sua implementação, em conformidade com as disposições legais que regulamentam a realização e processamento de despesas na Administração Pública, para o Departamento de Gestão e Controlo Financeiro, sito na Avenida 5 de Outubro, n.º 175, 1069-451 Lisboa.

11.2 A fatura deve indicar, de forma discriminada, o valor correspondente ao(s) serviço(s) efetivamente prestado(s), mencionando o n.º do processo, n.º do pedido e n.º do compromisso.

11.3 O pagamento dos serviços efetivamente prestados será efetuado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas pela entidade adjudicante/contratante público, através de emissão de cheque ou transferência bancária.

11.4 As faturas só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.

11.5 Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante/ contraente público, quanto aos valores ou quantidades indicadas nas faturas, deve este comunicar ao Adjudicatário/cocontratante, no prazo de 15 (quinze) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando aquele obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à retificação da fatura.

12. PAGAMENTOS EM ATRASO E MORA NO PAGAMENTO

12.1 Consideram-se pagamentos em atraso os valores faturados não quitados e que permaneçam nessa situação por mais de 90 (noventa) dias.

12.2 Em caso de mora por parte do ISS, I.P. no cumprimento das obrigações de pagamento, tem o adjudicatário/cocontratante direito a juros de mora sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora.

12.3 A mora está sujeita aos regimes consagrados no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, na sua atual redação, e no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.

13. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO

Constituem obrigações do ISS, I.P.:

- a) Promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço;
- b) Prestar, em tempo útil, os necessários esclarecimentos ao Adjudicatário/cocontratante;
- c) Informar o Adjudicatário/cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto no serviço a prestar;

14. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE

14.1 Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário/cocontratante as seguintes obrigações principais:

- a) Assegurar a boa execução da prestação, de modo a garantir a execução dos serviços de acordo com o caderno de encargos e respetivas cláusulas técnicas;
- b) Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- c) Cumprir com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento de dados e confidencialidade do prestador de serviços e recursos humanos que irão tratar da informação obtida com os serviços a prestar;

- d) O adjudicatário/cocontratante garantirá o sigilo quanto a informações que venha a ter conhecimento relacionadas com o ISS, I.P., devendo adotar medidas para que os seus técnicos cumpram com o dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados.
- e) Exclui-se do dever de sigilo a informação e documentação que, comprovadamente, forem do domínio público, que o ISS, I.P. seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;
- f) Responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao ISS, I.P. seus colaboradores e terceiros;
- g) Proceder à comunicação de toda e qualquer situação que interfira com a qualidade do serviço prestado;

14.2 A título acessório, o adjudicatário/cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios, humanos, materiais e informáticos, que sejam necessários e adequados à boa prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

15. SEGUROS

15.1 É da responsabilidade do Adjudicatário/cocontratante a cobertura de riscos causados ao ISS, I.P. ou a terceiros pelo exercício da sua atividade ou dos seus trabalhadores, através de apólice de seguros de acidentes de trabalho, seguro de responsabilidade civil, danos patrimoniais e demais seguros legalmente obrigatórios para a execução do serviço, sendo que o ISS, I.P. pode exigir, em qualquer momento, cópias e recibos de pagamento das apólices supra referidas.

15.2 Todas as apólices de seguro e respetivas franquias constituem encargo único e exclusivo do Adjudicatário/cocontratante, devendo os contratos de seguro ser celebrados com entidade seguradora legalmente autorizada para o exercício da atividade em Portugal

16. CONFIDENCIALIDADE E DEVER DE SIGILO

16.1 O adjudicatário/cocontratante obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação, conteúdo das bases de dados e documentação relativa ao ISS, I.P. de que possa ter conhecimento no decurso da execução do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados, relativa à proteção de dados pessoais.

16.2 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.

16.3 Para a eficaz aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados o Adjudicatário/cocontratante compromete-se a realizar as ações necessárias ao seu cumprimento por parte dos respetivos trabalhadores, que participam nas operações de tratamento.

16.4 Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que, comprovadamente, forem do domínio público, ou que o adjudicatário/cocontratante esteja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

16.5 Em especial, o adjudicatário/cocontratante obriga-se a:

- a) Respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados no âmbito da prestação de serviços;
- b) Remover e destruir, no termo da execução da prestação de serviços, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com o serviço prestado;
- c) Garantir que terceiros, sobre a direta responsabilidade do adjudicatário, ou outros, afetos à prestação de serviços respeitem os deveres referidos;
- d) Entregar, até ao início da prestação de serviços, declarações de confidencialidade e de ausência de conflito de interesses subscritas pelos recursos que irá afetar à prestação de serviços.

17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 O ISS, I.P. é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais objeto de tratamento no âmbito do presente caderno de encargos.

17.2 O ISS I.P. compromete-se a adotar 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.

17.3 Qualquer acesso que o Adjudicatário/cocontratante venha a ter relativamente a quaisquer dados pessoais sob responsabilidade do contraente público apenas pode ocorrer para os fins constantes no presente caderno de encargos e por conta e de acordo com as instruções da Entidade Adjudicante/Contraente Público e nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

17.4 O Adjudicatário/cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem no presente caderno de encargos, comprometendo-se ainda ao seguinte:

- a) Respeitar integralmente o disposto na legislação europeia aplicável à proteção de dados pessoais e em qualquer outra legislação que a substitua e/ou venha a ser aplicável a esta matéria;
- b) Cumprir rigorosamente as instruções da Entidade Adjudicante/Contraente Público no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
- c) Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o Contrato, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
- d) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
- e) Comunicar de imediato à Entidade Adjudicante/Contraente Público quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

17.5 O Adjudicatário/cocontratante obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados, assegurando que todos os seus trabalhadores estão sujeitos a obrigações legais de confidencialidade, ou assumiram um compromisso de confidencialidade.

17.6 Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução da prestação de serviços, por causas imputáveis ao adjudicatário, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Entidade Adjudicante/Contraente Público.

17.7 O Adjudicatário/cocontratante obriga-se a ressarcir a Entidade Adjudicante/Contraente Público por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações/violação de dados ou processos propostos pelos titulares dos dados contra a Contraente Público, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

18. CAUÇÃO

18.1 Não é exigida a prestação de caução, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, na sua atual redação.

18.2 Quando não tenha sido exigida a prestação de caução, pode o ISS, I.P., se o considerar

conveniente, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar em conformidade com o preceituado no n.º 3 do artigo 88.º do CCP.

19. PENALIDADES CONTRATUAIS

19.1 No caso de incumprimento das obrigações contratuais por razões imputáveis ao adjudicatário/cocontratante, aplicar-se-ão as penalidades contratuais definidas no ponto infra, nos termos do disposto nos artigos 329.º, 444.º e 451.º do CCP.

19.2 Em caso de incumprimento quanto ao disposto no presente caderno de encargos e respetivas cláusulas técnicas determina a aplicação pela entidade adjudicante de sanções pecuniárias ao adjudicatário, nos termos seguintes:

19.2.1 Sempre que o cocontratante não cumpra qualquer um dos prazos estipulados no plano de execução dos serviços, nos termos do ponto 4 das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos dará lugar à aplicação de sanção pecuniária compulsória diária de 50 € (cinquenta euros), até ao respetivo cumprimento.

- I. A aplicação da sanção prevista no número anterior será precedida de notificação para efeitos de audiência prévia.
- II. Apreciada a pronúncia, o ISS, I.P. notificará o Cocontratante da decisão final, interpelando-o para o pagamento do valor da sanção aplicada. Caso o valor não seja liquidado no prazo concedido para o efeito, proceder-se-á dedução do mesmo nos pagamentos devidos, sem mais formalidades.

19.3 A qualquer incumprimento e/ou cumprimento defeituoso que não se subsuma nos números anteriores, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 1% do preço contratual por situação de incumprimento e/ou cumprimento defeituoso e até ao cumprimento integral das obrigações constantes do caderno de encargos.

19.4 Na determinação da gravidade do incumprimento, o ISS, I.P. tem ainda em consideração a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e consequências do incumprimento.

19.5 A aplicação de sanções de natureza pecuniária não obsta a que o ISS, I.P. exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento contratual.

19.6 O valor acumulado das sanções de natureza pecuniária não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato prevista no capítulo seguinte.

19.7 Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o Contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

20. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO

20.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o ISS, I.P. pode resolver o contrato a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário/cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos, os quais configuram incumprimento definitivo do contrato:

- a) Falhas que ponham em causa a missão do serviço público;
- b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;
- c) Violação, de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do contrato a celebrar e do presente caderno de encargos.

20.2 O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.

20.3 Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do Adjudicatário/cocontratante, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas-

20.4 Independentemente da conduta do Adjudicatário/cocontratante, o ISS, I.P. reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334º e 335º do CCP.

21. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE

21.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Adjudicatário/cocontratante pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.

21.2 No caso mencionado no ponto anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à entidade adjudicante/contraente público, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se a entidade adjudicante/contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

22. FORÇA MAIOR

22.1 Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário/cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que 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 sejam razoavelmente exigíveis de contornar ou evitar.

22.2 Constituem força maior, os seguintes acontecimentos: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves gerais, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

22.3 Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este 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 pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário, 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 do adjudicatário não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

22.4 A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

22.5 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.

23. ALTERAÇÕES AO CONTRATO

23.1 Para efeitos de qualquer alteração durante a execução do contrato, a parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida essa alteração.

23.2 Para efeitos do disposto no número anterior, as alterações ao contrato serão formalizadas por

adenda escrita ao mesmo.

23.3 A alteração ao contrato não pode conduzir à modificação das principais prestações abrangidas pelo contrato nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

24. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

25. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual dependem de prévia autorização e regem-se pelo estatuído nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

26. GESTOR DO CONTRATO

26.1 O ISS, I.P., enquanto entidade adjudicante, designará o(s) gestor(es) do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP, na sua atual redação.

26.2 O gestor do contrato exercerá as suas funções de acordo com os termos definidos no art.º 290.º-A do CCP, devidamente adequadas ao contrato a celebrar.

26.3 O adjudicatário/cocontratante será informado da designação do(s) gestor(es) do contrato aquando da decisão de adjudicação e/ou com a outorga do contrato.

27. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Na celebração do contrato e em tudo o que este for omissa, aplicar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, e alterado pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, na sua atual redação.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. ENQUADRAMENTO

Uma comunicação pouco clara gera erros de interpretação e aumenta o número de atendimentos e o próprio tempo do atendimento. É por isso inquestionável que a qualidade do atendimento está diretamente relacionada com a qualidade da informação prestada, seja diretamente pelo atendedor, seja, ainda, pela utilização de outros veículos de comunicação. Neste contexto e considerando os diferentes níveis de literacia dos nossos clientes, a forma como a Segurança Social comunica continua a ser geradora de contactos para obtenção de esclarecimentos. Isto verifica-se em todos os instrumentos de acesso, com maior impacto ao nível dos formulários, comunicações, notificações e declarações.

Considerando que a clareza da linguagem é um processo de melhoria contínua e, pese embora, o caminho já percorrido, a Segurança Social (SS) gostaria de ser reconhecida como a área governativa de referência de uma comunicação clara, amigável e empática. Contudo, ainda hoje verificamos que a relação entre a SS e o seu cliente, pode ser melhorada com o objetivo de reduzirmos a dúvida e a incerteza quanto ao uso de requerimentos e interpretação de notificações e, com isso, os contactos com origem nestes suportes.

Com efeito, verifica-se que:

- A informação nem sempre é bem entendida pelo cliente porque ainda usa termos técnico-jurídicos, não traduzidos;
- A linguagem não é suficientemente clara e acessível a determinados grupos de clientes;
- A estrutura nem sempre facilita a leitura e a apreensão das ideias;
- Os destinatários recorrem aos Serviços de Atendimento do ISS (presencial, vídeo, telefone, e-mail, formulário de contacto) a solicitar esclarecimentos;
- Existem custos operacionais, nem sempre quantificáveis, para apoiar estes clientes que devemos procurar reduzir.

2. ÂMBITO

Pretende-se com o projeto “Segurança Social Comunica + Simples” despoletar, nunca prejudicando a segurança jurídica, a necessária **mudança cultural para as questões da clareza da linguagem e melhoria da imagem da SS.**

Com este projeto pretende-se garantir que os conteúdos dos suportes de output (notificações, comunicações e declarações), ao dispor do cidadão estão de acordo com as melhores práticas de acessibilidade e usabilidade.

Nesse sentido, o foco dos serviços que se pretendem contratar incidem em:

1. Rever e atualizar os conteúdos dos suportes de informação;
2. Apresentar uma nova linha gráfica para os modelos de output (notificações, comunicações e declarações);
3. Rever e atualizar os conteúdos das ferramentas de suporte nomeadamente, o Guia de Simplificação da linguagem e o Guia de Linha Gráfica;
4. Apresentar um modelo interativo e online do Guia de Simplificação da linguagem revisto e atualizado;
5. Avaliar a conformidade dos conteúdos digitais (portal da Segurança Social e Segurança Social Direta) com as regras definidas no Guia de Simplificação da linguagem;
6. Formar trabalhadores em UX Writing e Plain Language.

3. OBJETIVOS E REQUISITOS FUNCIONAIS

3.1. Objetivos Gerais

- Melhorar a comunicação entre a Segurança Social e o cidadão adotando uma linguagem mais clara e acessível a pessoas com menos literacia;
- Aproximar a Segurança Social dos seus clientes, aumentando a eficácia e reduzindo custos;
- Reduzir o número de atendimentos e tempo de atendimento;

- Reduzir erros de interpretação poupando tempo e dinheiro;
- Reforçar a confiança dos clientes – o público confia na clareza;
- Melhorar a satisfação do cidadão/cliente;
- Melhorar a qualidade e a rapidez da informação a prestar ao cliente;
- Reduzir o fosso entre os cidadãos e a comunicação jurídica e administrativa;
- Melhorar os processos e procedimentos instituídos.

3.2. Objetivos específicos/ requisitos funcionais

3.2.1. Reescrita de conteúdos para 126 modelos identificados pelo ISS

Pretende-se clarificar o conteúdo da informação de 126 modelos (comunicações, notificações e declarações). A clarificação da informação deve ter como ponto de partida a metodologia REVER descrita no Guia de Simplificação da linguagem e no Guia de Linha Gráfica:

Deverão ser cumpridos os seguintes requisitos:

- Simplificar conteúdos tendo presente o quadro legal aplicável a cada suporte, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Desenvolver uma estrutura de organização da informação que permita a apresentação da informação de forma mais clara;
- Pagar os modelos de acordo com as regras do Guia de Linha Gráfica;
- Promover a racionalização dos modelos que versam o mesmo assunto e racionalizar os que se encontram obsoletos;
- Aplicar testes de acessibilidade e usabilidade conforme metodologia proposta pela entidade contratada e aprovada pela entidade contratante e ajustar os suportes em conformidade;
- Codificar os modelos de acordo com as regras do Guia de Linha Gráfica. A codificação deverá respeitar a codificação utilizada pela DGSS privilegiando a utilização de abreviaturas que identifiquem os processos de negócio, número de versão e ano;
- Consolidar a metodologia REVER tendo em conta o trabalho de evolução e melhoria realizado.

Todas as propostas apresentadas têm de ser aprovadas pela equipa de projeto da entidade contratante.

3.2.2. Revisão do Guia de Linha Gráfica do ISS

O atual Guia de Linha Gráfica do ISS deverá ser revisto e atualizado para potenciar a facilidade e eficiência da leitura dos modelos, por parte dos utilizadores.

O novo Guia de Linha Gráfica deve ser disponibilizado em formato Word, PDF e também na web, em gestor de conteúdos.

A adoção da nova linha gráfica para os **modelos de output** implica a criação de layouts editáveis dos modelos identificados para reformulação e o cumprimento dos seguintes requisitos:

- Para todos os modelos de output deve ser adotada uma estrutura uniforme com o objetivo de simplificar a leitura e a indexação manual e automática. A entidade contratada deve apresentar proposta de estrutura para os modelos de output;
- A conceção gráfica do layout deverá ser compatível com o Microsoft Word.
- A empresa deve apresentar um documento com a metodologia (requisitos técnicos incluídos) necessária à elaboração da estrutura.
- Os layouts devem estar de acordo com as regras do Guia de Linha Gráfica;

O Guia de Linha Gráfica proposto tem de ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

3.2.3. Revisão do Guia de Simplificação da Linguagem

- A entidade contratada deve apresentar proposta de revisão e atualização do Guia de Simplificação da Linguagem do ISS, em termos de boas práticas de acessibilidade e usabilidade.
- No documento deve ser incluída listagem dos principais conceitos em vigor e os correspondentes simplificados. Os conceitos deverão estar tipificados por utilização transversal (conceitos comuns a todos os processos de negócio) e por utilização por processo (destinados a processos específicos);
- O novo Guia de Simplificação da Linguagem deverá ser disponibilizado em formato Word, PDF e também na web, em gestor de conteúdos.

O Guia de Simplificação da Linguagem proposto tem de ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

3.2.4. Elaboração de um Guia online de guidelines de escrita clara

O Guia de Simplificação da Linguagem referido no ponto anterior, devido à sua extensão e quantidade de informação, deverá ser transposto para páginas web com layouts editáveis que facilitam a criação dos conteúdos. Assim:

- Deverão ser criados layouts de páginas para implementação front-end, seguindo as melhores práticas de acessibilidade e usabilidade;
- A implementação front-end deve conter todos os conteúdos existentes no Guia de Simplificação da Linguagem;
- As páginas web deverão ser disponibilizadas em formato HTML+CSS e Javascript.

A utilização de outros formatos tem de ser aprovada pela equipa de projeto da entidade contratante.

O Guia online proposto tem de ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

3.2.5. Formação em UX Writing e Plain Language

A formação deve ser ministrada nos formatos online.

A entidade contratada deverá rever os conteúdos pedagógicos com a Equipa de projeto, de forma a garantir que os objetivos da formação são cumpridos e que a apresentação está adequada às expectativas dos formandos.

A formação a ministrar deverá ter exemplos e exercícios dentro do contexto da Segurança Social.

A empresa contratada prestará o devido acompanhamento pedagógico, nomeadamente em questões administrativas, técnicas ou relacionadas com o aproveitamento dos formandos.

O Plano de formação deve ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

4. PLANO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A entidade contratada deve respeitar a planificação e os prazos definidos e pela ordem apresentada, para a conclusão de cada uma das fases do projeto:

4.1. FASE 1 - Planeamento e alinhamento com os Stakeholders

Esta fase inclui a reunião de Kickoff onde serão definidas as metas e alinhamento de expectativas e as métricas de sucesso.

Nesta fase deve ser apresentada uma visão detalhada das atividades e respetivo cronograma.

A entidade contratada deverá elaborar as atas das reuniões, o plano de projeto e o cronograma.

Caso o Plano do Projeto não seja aprovado, a empresa deve proceder à sua reformulação até à obtenção da aprovação.

As atas das reuniões devem ser aprovadas pela Equipas de projeto (da entidade contratada e da contratante).

O plano de projeto e cronograma deve ser aprovado pela Equipa de projeto da entidade contratante.

Esta fase fica concluída com a entrega dos seguintes documentos:

- Atas de reuniões;
- Plano de Projeto;
- Cronograma.

Esta fase deve estar concluída, no máximo de 15 dias após adjudicação dos serviços.

4.2. FASE 2 – Reescrita de conteúdos e conceção de Guias

Nesta fase a empresa contratada reescreve e redesenhar os modelos de output e os guias de acordo com as melhores práticas de linguagem clara e de design, respeitando a legislação que lhes está subjacente.

O ISS fornece à entidade a contratar, em suporte digital, os seguintes documentos:

- Lista de 126 modelos;
- Matrizes de cada um dos modelos listados, em formato word;
- Guia de Linha Gráfica;
- Guia de Simplificação da Linguagem.

4.2.1 Reescrita de conteúdos

A entidade contratada deve proceder à simplificação dos conteúdos dos 126 modelos de output e à conceção de nova linha gráfica para esta tipologia de modelos.

Terminada a simplificação deve ser elaborado um Relatório de Simplificação com a identificação das propostas de simplificação por modelo. O documento deve incluir os modelos revistos, a eliminar ou a criar.

Após a aprovação do Relatório de Simplificação a entidade contratada deve apresentar proposta de modelos e respetiva percentagem para testes de usabilidade.

Posteriormente, deve iniciar-se a aplicação dos testes aos clientes da Segurança Social. Esta ação termina com a elaboração do Relatório de Testes. O resultado dos testes pode implicar o ajustamento das propostas de simplificação.

Os testes de usabilidade devem ser desenvolvidos e aplicados pela equipa de projeto da entidade contratada na presença de elementos da equipa de projeto da entidade contratante. Os Relatórios de Simplificação e de Testes são desenvolvidos pela equipa de projeto da entidade contratada e aprovados pela equipa de projeto da entidade contratante.

As atas das reuniões devem ser elaboradas pela equipa de projeto da entidade contratada e aprovadas pelas equipas de projeto (da entidade contratada e da contratante).

Esta ação fica concluída com a entrega dos Relatórios de Simplificação e de Testes.

4.2.2. Conceção de Guias

Guia de Linha Gráfica: Na conceção de layouts para modelos de output, a entidade contratada deve apresentar o **Relatório de Linha Gráfica**, com todas as especificações técnicas da nova linha gráfica para esta tipologia de modelos. As especificações devem considerar as melhores práticas em termos de usabilidade e acessibilidade.

Após a aprovação do Relatório de Linha Gráfica deve ser revisto e atualizado o Guia de Linha Gráfica. Este documento está em vigor no ISS e deverá ser fornecido à entidade contratada. As atas das reuniões devem ser elaboradas pela equipa de projeto da entidade contratada e aprovadas pelas equipas de projeto (da entidade contratada e da contratante).

O Relatório de Linha Gráfica deve ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

O Guia de Linha Gráfica revisto deve ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

Esta ação fica concluída com a entrega dos documentos:

- Atas;
- Relatório de Linha Gráfica;
- Guia de Linha Gráfica.

Guia de Simplificação da Linguagem: Após a aprovação do Relatório de Simplificação e Relatório de Testes, a entidade contratada deve rever e atualizar o Guia de Simplificação de Linguagem.

Este documento está em vigor no ISS e deverá ser fornecido à entidade contratada.

O novo Guia deverá ser um documento orientador da metodologia REVER (que identifica os requisitos de clareza e simplificação da linguagem em vigor no ISS) para futuras simplificações. Como tal, deve incluir as regras de *Plain Language* devidamente adaptadas à Segurança Social, em termos de boas práticas de acessibilidade e usabilidade, exemplos de organização de conteúdos, exemplos de blocos de texto patronizados, os principais conceitos em vigor e os correspondentes conceitos simplificados.

As atas das reuniões devem ser elaboradas pela equipa de projeto da entidade contratada e aprovadas pelas equipas de projeto (da entidade contratada e da contratante).

O Guia de Simplificação da Linguagem deve ser aprovado pela equipa de projeto da entidade contratante.

Esta ação fica concluída com a entrega dos documentos:

- Atas;
- Relatório de Linha de Simplificação da Linguagem.

Na fase 2 pretende-se disponibilizar aos utilizadores, ferramentas de suporte que garantam a autonomia dos agentes da comunicação nomeadamente um Guia de Simplificação da Linguagem e um Guia de Linha Gráfica.

Esta fase deve estar concluída no máximo, **três meses e meio** após conclusão da fase 1.

4.3. FASE 3 - Elaboração de um Guia com as guidelines de escrita clara

Nesta fase pretende-se disponibilizar aos utilizadores um Guia online de guidelines de escrita Clara.

A diferença entre o Guia de Simplificação da Linguagem referido na fase 2 e Guia de Simplificação da Linguagem online, referido nesta fase, está no modelo utilizado. Neste caso pretende-se um modelo online e interativo e de fácil utilização.

As atas das reuniões devem ser elaboradas pela equipa de projeto da entidade contratada e aprovadas pelas equipas de projeto (da entidade contratada e da contratante).

Esta ação fica concluída com a entrega dos documentos:

- Atas;
- Guia com as guidelines de escrita clara

Esta fase deve estar concluída, **no máximo, um mês e meio** após conclusão da fase 2.

4.4. FASE 4 - Formação em UX Writing e Plain Language

Nesta fase pretende-se que a consultora promova ações de formação com o objetivo de formar equipas em UX Writing e Plan Language em formato *online*.

Esta formação deve focar a metodologia REVER recorrendo a exemplos concretos do negócio da Segurança Social.

Esta ação fica concluída com a entrega dos documentos:

- Plano de Formação;
- Relatório de Formação.

Esta fase deve estar concluída, no máximo, em **15 dias** após conclusão da 3ª fase.

4.5. Gestão de Projeto

A gestão de projeto consiste numa atividade transversal, que deverá compreender uma metodologia que assegure o cumprimento dos prazos, dos custos, das integrações/articulações com outros projetos e da qualidade do serviço/projeto.

Deverá englobar:

- Atividades de controlo da qualidade e sua frequência;
- Resultados esperados por cada atividade;
- Entidades/elementos envolvidos em cada atividade;
- Normas de referência ou linhas de orientação para a realização de cada atividade;
- Identificação de mecanismos formais de acompanhamento e controlo da execução das tarefas e atividades a realizar;
- Formas e momentos de aceitação formal;
- Definição da frequência e conteúdo dos relatórios de progresso do projeto.

4.6. Gestão da mudança

Esta atividade deverá ser transversal a todo o ciclo de vida do projeto, dada a sua preponderância para o sucesso do mesmo.

Assim, Pretende-se:

- Avaliar o clima organizacional;
- Quantificar os impactos reais e os efeitos diretos, indiretos e induzidos da mudança;
- Definir a estratégia a implementar nas várias atividades do projeto;
- Elaborar o plano de comunicação;
- Levantar as necessidades de formação (comportamental, técnica e aplicacional);

- Elaborar o plano de formação.

A função comunicação – interna ou externa condiciona significativamente a boa execução da presente prestação de serviços, pelo que, a entidade contratada deverá apresentar os meios e a forma como:

- Comunicará com a estrutura do projeto;
- Participará na divulgação interna do projeto, nomeadamente na produção da informação (progresso e resultados obtidos) a integrar nas publicações internas para divulgação ativa de informação relativa ao projeto, bem como, na realização de sessões de esclarecimento e/ou sessões formativas presenciais.

4.6.1 Plano de Comunicação

No Plano de Comunicação devem ser definidas as diretrizes de comunicação, ou seja, de que forma a equipa de projeto (da entidade contratada e contratante) e restantes intervenientes vão comunicar e interagir.

O plano de comunicação deve:

- Assegurar que as informações importantes cheguem a todas as partes interessadas no prazo adequado;
- Apontar e identificar potenciais problemas;
- Envolver, motivar e gerar entusiasmo;
- Facilitar a tomada de decisão e gestão da mudança;
- Melhorar e facilitar o trabalho em equipa, aumentando a cooperação e colaboração.

4.7. Gestão de Risco

A matriz de riscos será definida em articulação com a equipa de projeto (da entidade contratada e contratante) e deverá comportar a identificação dos riscos (e oportunidades) como projeção futura sobre o efeito de acontecimentos incertos e as suas causas nos objetivos do projeto, durante a sua execução.

Deverá ser aplicada uma metodologia de gestão de riscos suportada em ferramentas que permitam identificar os principais e potenciais riscos e problemas, eliminando ou mitigando os impactos negativos associados, que poderão comprometer o objeto deste projeto.

4.8. Equipa de projeto

1. Constituem a equipa de projeto, os recursos humanos designados pela entidade contratada e contratante;
2. As entidades contratada e contratante designam um gestor de projeto que acompanhará o projeto na sua globalidade;
3. O concorrente apresenta juntamente com a proposta, um documento que identifique os recursos humanos que pretende afetar à equipa de projeto;
4. O documento descrito no número anterior deve conter o número de anos de experiência profissional detidos por cada elemento, em execução de projetos de idêntica complexidade e dimensão;
5. Os elementos da equipa de projeto da entidade contratada deverão possuir formação na área de sistemas de informação, desmaterialização de processos, metodologias de simplificação e conhecimentos na produção de conteúdos web.

5. Outras obrigações do concorrente

A entidade contratada deverá promover reuniões quinzenais de acompanhamento, com vista a apresentar a evolução dos trabalhos à equipa de projeto. Sempre que se justifique, a periodicidade poderá ser alterada para semanal.

A entidade contratada deverá participar ativamente nas reuniões de apresentação das soluções intermédias, finais e de validação, através de:

- Planeamento e organização de reuniões (definição da agenda e conteúdo);
- Elaboração de apresentações;
- Realização de atas.

5.1. Local de prestação de serviços:

Sempre que se justifique, o local de prestação dos serviços é nas instalações do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS), designadamente:

- Reuniões de Projeto: Nos Serviços Centrais da Segurança Social localizados em Lisboa ou no Centro Distrital de Segurança Social do Porto, localizado no Porto;
- Análise da informação: Nos Serviços Centrais da Segurança Social localizados em Lisboa ou no Centro Distrital de Segurança Social no Porto, localizado no Porto.

6. REQUISITOS METODOLÓGICOS

A proposta a apresentar pela empresa concorrente deverá conter os pontos mencionados no presente caderno de encargos e obedecer à seguinte estrutura:

- Sumário Executivo;
- Apresentação sumária do contexto e âmbito da proposta;
- Metodologia do projeto;
- Fases e atividades que compreendem a sua descrição e respetivo cronograma;
- Relação entre as fases identificadas e as suas atividades;
- Tarefas concretas a desenvolver em cada atividade;
- Pré-requisitos de cada atividade/ fase;
- Entregáveis de cada atividade/ fase;
- Gestão e controlo do projeto;
- Gestão da mudança e comunicação;
- Gestão do risco;
- Ferramentas, modelos e meios de suporte;
- Cronograma do projeto;
- Organização e gestão do projeto.

7. DOCUMENTOS A ENTREGAR

A entidade a contratar para a prestação destes serviços deve entregar ao adjudicante a documentação identificada para cada fase.

Fase 1 – Planeamento e alinhamento com os Stakeholders:

- Atas;
- Plano de Projeto incluindo cronograma.

Fase 2 – Reescrita de conteúdos e conceção de Guias:

- Atas;
- Relatório de Simplificação;
- Relatório de Linha Gráfica;
- Relatório de Testes;
- Guia de Linha Gráfica;
- Guia de Simplificação da Linguagem.

Fase 3 – Elaboração de um Guia online de guidelines de escrita clara:

- Atas;
- Guia com as guidelines de escrita clara.

Fase 4 – Formação em UX Writing e Plain Language:

- Plano de Formação;

- Relatório de Formação.

Todos os documentos devem ser fornecidos em suporte digital incluindo as matrizes anexas a cada relatório.

7.1. Outros documentos a entregar:

- Relatórios de acompanhamento do projeto;
- Matriz de riscos;
- Plano de gestão da mudança;
- Documento com a definição da estratégia da gestão da mudança;
- Planos de comunicação interna e externa;
- Planos de formação.

8. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A entidade contratada deve ter em consideração toda a legislação em vigor que regula a utilização de cada modelo a reformular, bem como, toda a legislação que venha a ser publicada até à conclusão dos serviços contratados.

9. INFORMAÇÃO E DOCUMENTOS A DISPONIBILIZAR PELO ISS

- NP EN ISO 9001:2008;
- Legislação afeta a cada modelo de *output*;
- Listagem dos suportes a serem reformulados e respetivas matrizes em formato digital.
- Manual de Normas Gráficas do Logotipo da Segurança Social;
- Guia da Linha Gráfica;
- Guia da Simplificação da Linguagem.

Data da conclusão do projeto: O desenvolvimento deste projeto deve estar concluído em seis meses.