

O CD deliberou aprovar.

Teresa
Fernandes

Assinado de forma digital por Teresa Fernandes
DN: c=PT, ou=Presidência do Conselho Diretivo,
o=Instituto de Gestão Financeira da Segurança
Social, IP, cn=Teresa Fernandes
Date: 2022.11.23 16:08:15 Z

Ao CD para aprovação.
2022.11.23
A Vogal do CD

Sara Maria Murta Ribeiro

Digitally signed by Sara Maria Murta Ribeiro
DN: c=PT, ou=Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, cn=Sara
Maria Murta Ribeiro
Date: 2022.11.23 15:54:54 Z

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO E
ELETRÓNICO (CENTRO DE CONTACTO IGFSS)

AJUSTE DIRETO POR CRITÉRIOS MATERIAIS
N.º 1001/22/0000139

INDICE

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS	3
CLÁUSULA 1.ª – OBJETO DO CONTRATO	3
CLÁUSULA 2.ª – FORMA E DOCUMENTOS CONTRATUAIS	3
CLÁUSULA 3.ª – PRAZO (VIGÊNCIA E EXECUÇÃO)	4
CLÁUSULA 4.ª – PREÇO BASE	4
CLÁUSULA 5.ª – PREÇO CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	4
CLÁUSULA 6.ª – SANÇÕES	5
CLÁUSULA 7.ª – OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO	8
CLÁUSULA 8.ª – FORÇA MAIOR	9
CLÁUSULA 9.ª – PROTEÇÃO DE DADOS	10
CLÁUSULA 10.ª – OBJETO DO DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	11
CLÁUSULA 11.ª – RESOLUÇÃO DE CONTRATO	12
CLÁUSULA 12.ª – GESTOR DO CONTRATO DO IGFSS	12
CLÁUSULA 13.ª – COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	13
CLÁUSULA 14.ª – CONTAGEM DOS PRAZOS	13
CLÁUSULA 15.ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	13
CLÁUSULA 16.ª – FORO COMPETENTE	13
PARTE II – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS	13
CLÁUSULA 17.ª – SERVIÇO	13
CLÁUSULA 18.ª – REMISSÃO	14
ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS DO PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL Nº 1001/19/0000165	
ANEXO II - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE	

CADERNO DE ENCARGOS

AJUSTE DIRETO POR CRITÉRIOS MATERIAIS N.º 1001/22/0000139

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO E ELETRÓNICO (CENTRO DE CONTACTO IGFSS)

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª – OBJETO DO CONTRATO

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas jurídicas e técnicas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento para aquisição de serviços de atendimento telefónico e eletrónico (Centro de Contacto do IGFSS).
2. De acordo com a nomenclatura de referência aplicável ao Contratos Públicos – Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV) a presente prestação de serviços tem a seguinte classificação: 79512000-6 – Centro de chamadas.

CLÁUSULA 2.ª - FORMA E DOCUMENTOS CONTRATUAIS

1. O contrato será reduzido a escrito e composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - 2.1. Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos interessados, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - 2.2. Os esclarecimentos e as retificações relativas ao caderno de encargos;
 - 2.3. O presente caderno de encargos e anexos;
 - 2.4. A proposta adjudicada;
 - 2.5. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto os ajustamentos propostos, de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos na sua redação atual e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101º do mesmo diploma.
5. Além dos documentos referidos no número 2, o adjudicatário obriga-se igualmente a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

CLÁUSULA 3.ª – PRAZO (VIGÊNCIA E EXECUÇÃO)

1. O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento inicia-se no dia 1 de janeiro de 2023 e mantém-se em vigor pelo prazo estimado de 6 (seis) meses, com a possibilidade de prorrogação pelo período de 3 (três) meses, sem prejuízo do número 2 e das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo do estabelecido nos números anteriores, o contrato cessará em razão do início de vigência do contrato a celebrar ao abrigo do procedimento de contratação por Concurso Público Internacional em curso com o n.º 1001/22/0000093.
3. Caso seja atingido o termo do contrato e não seja atingido o montante referido no número um da cláusula 4.ª, o cocontratante não terá direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 4.ª – PREÇO BASE

1. O preço base do presente procedimento para o período máximo de execução do contrato a celebrar, nos termos e efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP, é de 211.577,04 EUR (duzentos e onze mil e quinhentos e setenta e sete euros e quatro centavos), para o prazo máximo do contrato de 9 (nove) meses (contrato com a vigência de 6 meses com a possibilidade de prorrogação por 3 meses), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IGFSS, nomeadamente as despesas com os salários, as despesas de alojamento, deslocações e alimentação, comunicações, transportes, armazenamento e manutenção de meios materiais, provas gráficas, maquetes, portes de envio, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, em que o cocontratante haja de incorrer em virtude da execução das obrigações que para aquele emergem do presente caderno de encargos e do contrato.

CLÁUSULA 5.ª – PREÇO CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o IGFSS pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. As quantias devidas mensalmente pelo IGFSS nos termos do artigo anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da fatura, data comprovada por registo a realizar no sistema de gestão documental e registo de expediente do IGFSS, o que só poderá ocorrer após a execução dos serviços a que se refere o contrato, não podendo ocorrer quaisquer adiantamentos por conta dos serviços a prestar, devendo esta ser acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
3. Em caso de discordância por parte do IGFSS quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

4. As faturas deverão ser emitidas em nome do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, sito na Avenida Manuel da Maia nº 58, 1049-002, Lisboa (*email: igfss-expediente-faturas@seg-social.pt*), com a referência aos documentos que lhes deram origem, devendo identificar:
 - 4.1. Objeto do contrato;
 - 4.2. O número do compromisso;
 - 4.3. O número do contrato;
5. O atraso de pagamentos será sujeito ao estabelecido na Lei nº 3/2010, de 27 de abril e no Decreto-Lei nº 62/2013, de 10 de maio.
6. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas nos números anteriores da presente cláusula não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º CCP.
7. Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado.

CLÁUSULA 6.ª – SANÇÕES

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, o IGFSS pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de acordo com o limite estabelecido nos termos do preceituado no artigo 329º do Código dos Contratos Públicos.
2. Pelo incumprimento dos níveis mínimos de serviço, por causa imputável ao adjudicatário, considera-se:
 - 2.1. Os fixados no nº 1 da cláusula 30ª do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165 (Anexo I):

Indicador	Objetivo	Não conforme	Penalização
Nível de serviço diário	90%	=<75%	1.000,00 € (mil euros) por incumprimento, até ao limite de 20% do preço contratual global
Assegurar a resposta aos e-mails em 48 horas	100%	=<90%	
Qualidade do atendimento, aferida por amostragem (chamadas atendidas e respostas a e-mail), tendo presente o limite máximo de não cumprimento correspondente a: classificação “Não cumpre” ou máximo de dois itens com a classificação “Cumpre parcialmente”	90%	classificação “Não cumpre” = máximo um item “Cumpre parcialmente” = máximo dois itens	

- 2.2. Os fixados nos nºs 2, 3, 6 e 8 da cláusula 30ª do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165:

Indicador	Objetivo	Não conforme	Penalização
Entrega de alteração à lista nominativa de elementos integrados na equipa da prestação de serviços	No mínimo 5 dias úteis de antecedência face à data pretendida para a efetiva modificação.	< 5 dias úteis	100,00 € (cem euros) por dia de incumprimento, até ao limite de 20% do preço contratual global
Entrega de documentação comprovativa do cumprimento de qualquer declaração, garantia ou requisito inerente à prestação de serviços	No mínimo 5 dias úteis	< 5 dias úteis	
Entrega das versões preliminares de atas de reunião	Até ao 3.º dia útil seguinte	> 3 dias úteis	
Prestação de serviços:			
a) Assegurar a prestação de serviços no horário definido	das 9 às 18 horas, todos os dias úteis e feriados municipais	fora do horário definido	
b) Garantir o apoio técnico e esclarecimentos de dúvidas relativas à prestação de serviços, no horário definido	das 8 às 20 horas, todos os dias úteis e feriados municipais;		
c) Intervenções sob responsabilidade do adjudicatário que impliquem uma interrupção ou deterioração do nível de serviço, deverão ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar as anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.	das 18 às 9 horas, nos dias úteis		

2.3. Os fixados nos nºs 4, 5 e 7 da cláusula 30ª do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165:

Indicador	Objetivo	Não conforme	Penalização
Entrega do relatório diário de atividades com a descrição da ação realizada e respetiva duração temporal	Até às 18:00 do dia útil seguinte do dia de atividade	> 1 dia útil	150,00 € (cento e cinquenta euros) por dia de incumprimento, até ao limite de 20% do preço contratual global
Entrega do relatório mensal de atividades com a descrição da ação realizada e respetiva duração temporal	Até ao 5.º dia útil seguinte do mês de atividade	> 5 dias úteis	

Entrega do relatório final de atividades com a descrição da ação realizada e respetiva duração temporal deverá ocorrer	Até ao dia 15.º dia corrido após a data de vigência da prestação de serviços	>15 dias úteis	
--	--	----------------	--

2.4. Os fixados no nº 9 da cláusula 30ª do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165:

Indicador	Objetivo	Não conforme	Penalização
Assegurar um índice de rotatividade anual máximo (IRmáx)* da equipa a envolver na prestação de serviços (considerando-se a rotatividade como sendo a soma do número total de saídas, dividida pelo número total de colaboradores do centro de contacto)	no máx.25%	até 25%	não aplicável;
		de 25,1% a 30%:	2,5% do valor do contrato;
		de 30,1% a 35%:	5% do valor do contrato;
		> 35%:	10% do valor do contrato.

*O IRmáx anual da prestação de serviços, será medido até ao final do último mês da vigência da prestação de serviços aferida, sendo que caso haja lugar a penalização, o valor da mesma será deduzido à última fatura do período em apreço a apresentar pelo adjudicatário.

- Por cada violação das obrigações referidas inerentes às cláusulas 7.ª e 8.ª do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165, será aplicada uma sanção pecuniária no valor de 1.000 € (mil euros), sem prejuízo da aplicação de eventuais medidas acessórias associadas à natureza violação e prejuízos causados decorrentes da mesma.
- Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o IGFSS pode exigir-lhe uma sanção pecuniária nos termos do artigo 329º do Código dos Contratos Públicos.
- Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo dos nº 1 e 2, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
- Na determinação da gravidade do incumprimento, o IGFSS tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
- O IGFSS pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o IGFSS se arrogue a exigir indemnização nos termos legais.

9. O não cumprimento das cláusulas de execução do contrato, quando a sua gravidade o justifique pelos danos causados, poderá constituir fundamento para a sua rescisão imediata, independentemente das sanções previstas na lei e de outros procedimentos legais que se julgue conveniente adotar.

CLÁUSULA 7.ª - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou no Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165, do contrato decorre para o adjudicatário a obrigação principal de prestar os serviços em regime de outsourcing de:
 - 1.1. Assegurar os serviços de operação (atendimento telefónico e de gestão do canal de e-mail) para o centro de contacto do IGFSS;
 - 1.2. Disponibilização de recursos humanos, em número a identificar pelo adjudicatário e com horário a estabelecer por este e sob sua coordenação e gestão, para, nas instalações estabelecidas para a prestação de serviços, proceder a todos os trabalhos inerentes ao objeto do procedimento, de acordo com as cláusulas técnicas e níveis de serviço definidos no Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165;
 - 1.3. Disponibilização de todos os meios complementares aos detidos, disponibilizados e mantidos operacionais ao nível de funcionamento pelo IGFSS e identificados na cláusula 25.ª do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165, essenciais para a prossecução da prestação de serviços;
 - 1.4. Os meios complementares a disponibilizar nos termos da alínea anterior, são especificamente software, hardware ou periféricos, essenciais para o cumprimento dos níveis de serviço definidos no Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165.
2. A título acessório, o adjudicatário fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios necessários e adequados à prestação do serviço, técnicos (software, hardware, equipamento periférico e outros que sejam considerados essenciais e o IGFSS não tenha afetos à prestação de serviços a realizar) e humanos, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
3. A afetação de recursos materiais e humanos necessários e adequados ao bom cumprimento da prestação de serviços, devendo estes ser devidamente qualificados, terem o perfil e demais requisitos necessários ao bom desempenho dos serviços nos termos definidos no Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165, não devendo a sua rotatividade ultrapassar 25% dos recursos humanos afetos à prestação de serviços, exceto em situações pontuais e desde que previamente aceites pelo IGFSS, e que resultem da melhoria da prestação destes serviços.
4. O adjudicatário deverá permitir que o IGFSS, ou quem esta designar, acompanhe e supervisione o desenvolvimento dos serviços objeto do procedimento contratual.

5. Será obrigação do adjudicatário informar de imediato o IGFSS de quaisquer factos de que tenha conhecimento e que possam ser considerados relevantes para o exercício da atividade objeto da prestação de serviços. Sempre que tal suceder, deve o adjudicatário justificar a ocorrência e identificar o impacto face aos níveis de serviço estabelecidos, designadamente quando:
 - 5.1. Decorram de fatores alheios ao adjudicatário, como seja, infraestrutura tecnológica e/ou sistemas de informação;
 - 5.2. Quaisquer atrasos e falhas na capacidade de resposta, com identificação dos tempos de recuperação, quando aplicável.
6. Pela prestação de serviços o adjudicatário emitirá relatórios de atividade/gestão que sistematizarão a atividade realizada, em conformidade com o disposto nas cláusulas técnicas do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165.
7. O adjudicatário, sempre que interpelado e tal lhe seja solicitado pelo IGFSS, deverá prestar de imediato toda a informação desde que relacionada com a atividade por si desenvolvida ao abrigo do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165.
8. O adjudicatário será o único responsável pelos prejuízos causados ao IGFSS, seus colaboradores e terceiros, decorrente direta ou indiretamente da presente prestação de serviços.
9. O IGFSS reserva-se ao direito de solicitar, em qualquer momento, documentação comprovativa do cumprimento de qualquer declaração, garantia ou requisito previstos no Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165.

CLÁUSULA 8.ª – FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ao adjudicatário, 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 fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - 3.1. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - 3.2. 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;

- 3.3. 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;
- 3.4. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
- 3.5. 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;
- 3.6. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
- 3.7. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 9.ª – PROTEÇÃO DE DADOS

1. O adjudicatário compromete-se a assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais ou regulamentares a que o adjudicatário se encontre sujeito, designadamente:
 - 1.1. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo IGFSS, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
 - 1.2. Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
 - 1.3. Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o IGFSS esteja especialmente vinculado, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
 - 1.4. Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do IGFSS, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
 - 1.5. Prestar ao IGFSS toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
 - 1.6. Manter o IGFSS informado em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - 1.7. Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao Cocontratante,

designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Cocontratante e o referido colaborador;

- 1.8. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - 1.9. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo IGFSS ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
 - 1.10. Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
 - 1.11. Prestar a assistência necessária ao IGFSS no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
 - 1.12. Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no art.º 33 do RGPD.
2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que o IGFSS ou qualquer terceiro venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

CLÁUSULA 10.ª – OBJETO DO DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo e a tratar como confidencial toda a informação e documentação a que tenha acesso, no âmbito da execução do contrato, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros envolvidos na dita execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado, direta e exclusivamente, à execução do contrato
3. Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este esteja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, em especial, o adjudicatário obriga-se:

- a. A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e,
 - b. A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado.
5. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, o adjudicatário obriga-se a entregar ao IGFSS cópias das declarações de sigilo assinada pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do Anexo II do presente Caderno de Encargos.
 6. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidas às pessoas coletivas públicas.
 7. O adjudicatário assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que o IGFSS ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência de ato, ação ou omissão, praticado, dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo a que estão obrigados.
 8. O adjudicatário garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes no nos números anteriores.

CLÁUSULA 11.ª – RESOLUÇÃO DE CONTRATO

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. Considera-se incumprimento dos deveres resultantes do contrato, para além das previstas no artigo 333º do Código dos Contratos Públicos, a violação das especificações técnicas do presente caderno de encargos.

CLÁUSULA 12.ª - GESTOR DO CONTRATO DO IGFSS

1. O gestor do contrato do IGFSS, que acompanhará em permanência a execução deste, será um elemento da Direção da Qualidade e Comunicação.
2. A identificação nominal do gestor de contrato indicado no número anterior constará no contrato.
3. Caso se verifique, durante a execução do contrato, a substituição de gestor contratual, a sua indicação nominal será efetuada por comunicação escrita a enviar ao adjudicatário.

CLÁUSULA 13.ª - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. O adjudicatário deverá informar o IGFSS das alterações verificadas durante a execução do contrato, referentes a:
 - 2.1. Poderes de representação no contrato celebrado para a aquisição dos serviços;
 - 2.2. Nome ou denominação social;
 - 2.3. Endereço ou sede social;
 - 2.4. Quaisquer outros fatores que alterem de modo significativo a sua situação.

CLÁUSULA 14.ª - CONTAGEM DOS PRAZOS

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

CLÁUSULA 15.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Em tudo o que se encontre omissa e não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e demais legislação aplicável.

CLÁUSULA 16.ª - FORO COMPETENTE

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

PARTE II - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS

CLÁUSULA 17.ª – SERVIÇO

1. A Parte II – especificações técnicas do presente caderno de encargos, tem por objeto apresentar as cláusulas técnicas do contrato a celebrar para aquisição serviços de gestão de um centro de atendimento (de chamadas telefónicas e mensagens de correio eletrónico) na área do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, prestado através de um *Contact Center* por um período máximo de 9 (nove) meses e representam o nível mínimo das condições exigidas ao adjudicatário na execução do contrato a celebrar.
2. A aquisição de serviços identificada no número anterior terá como objetivos principais:
 - 2.1. externalização completa da atividade de 1.ª linha de atendimento telefónico e eletrónico (tratamento de e-mails) associada às diversas áreas de atuação do IGFSS, de acordo com um determinado nível de serviço preestabelecido no presente caderno de encargos, ajustável em função da afluência aos canais de comunicação em apreço;

- 2.2. incrementar e melhorar a capacidade de resposta do IGFSS aos contactos recebidos através dos diversos canais de comunicação à distância disponibilizados ao cidadão.
3. A prestação de serviços subjacente ao procedimento a realizar visa a execução da operação do centro de contacto do IGFSS, especificamente de serviços de atendimento telefónico e gestão da caixa de e-mail para suporte da atividade do Instituto, designadamente serviço de informações gerais e serviços conexos das áreas de Gestão da Dívida, Património Imobiliário, Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores e Fundo de Garantia Salarial.
4. As cláusulas da presente Parte II referem-se a aspetos da execução do contrato não submetidos à concorrência (termos ou condições), cuja inobservância constitui motivo de exclusão da proposta.

CLÁUSULA 18.ª – REMISSÃO

O presente procedimento rege-se pelas cláusulas técnicas do Caderno de Encargos do procedimento de Concurso Público Internacional nº 1001/19/0000165, que se junta (Anexo I), e em tudo o que não for incompatível ou adequado ao presente.

