



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E PATRIMÓNIO

# **CONCURSO PÚBLICO**

Com publicação no Jornal Oficial da União Europeia

Aquisição de serviços de Gestão da Operação do Centro de  
Contacto da Segurança Social

## **CADERNO DE ENCARGOS**

Número de Processo de Despesa (NPD) 2224004426

<b>PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS</b> .....	<b>4</b>
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 .....	6
9. PREÇO BASE .....	6
10. PREÇO CONTRATUAL .....	6
11. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....	7
12. PAGAMENTOS EM ATRASO E MORA NO PAGAMENTO .....	7
13. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO.....	7
14. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE.....	8
15. VÍNCULO LABORAL DOS TRABALHADORES AFETOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO .....	10
16. SEGUROS.....	11
17. CONFIDENCIALIDADE E DEVER DE SIGILO .....	11
18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....	12
19. CAUÇÃO .....	12
20. PENALIDADES CONTRATUAIS .....	13
21. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO .....	15
22. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE .....	15
23. FORÇA MAIOR.....	16
24. ALTERAÇÕES AO CONTRATO .....	17
25. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS .....	17
26. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL .....	17
27. GESTOR DO CONTRATO .....	17
28. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	17
29. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TRIBUNAL DE CONTAS .....	18
<b>PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS</b> .....	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO I – CLÁUSULAS TÉCNICAS COMUNS</b> .....	<b>19</b>
1. ENQUADRAMENTO.....	19
2. LOCALIZAÇÃO .....	20
3. ESTRUTURA ORGANIZATIVA .....	20

<b>CAPÍTULO II - LINHA SEGURANÇA SOCIAL E LINHA DE MARCACÕES.....</b>	<b>28</b>
<b>1. SERVIÇO A PRESTAR.....</b>	<b>28</b>
<b>2. INDICADORES DE ATIVIDADE E DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO .....</b>	<b>29</b>
<b>3. DADOS DO SERVIÇO .....</b>	<b>29</b>
<b>4. FUNÇÕES A ASSEGURAR .....</b>	<b>30</b>
<b>5. GESTÃO DO CONHECIMENTO E QUALIDADE .....</b>	<b>30</b>
<b>6. CONDIÇÕES DO SERVIÇO.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO III - LINHA NACIONAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL .....</b>	<b>35</b>
<b>1. CONCEITOS .....</b>	<b>35</b>
<b>2. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....</b>	<b>35</b>
<b>3. INDICADORES DE ATIVIDADE .....</b>	<b>36</b>
<b>4. DADOS DO SERVIÇO .....</b>	<b>36</b>
<b>5. FUNÇÕES A ASSEGURAR .....</b>	<b>37</b>
<b>6. CONDIÇÕES DE PREÇO DO SERVIÇO .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO I .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXO II ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS .....</b>	<b>41</b>

## PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS

### 1. OBJETO

1.1 O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de gestão da operação do Centro de Contacto da Segurança Social para um máximo de 36 meses, nos termos previstos e definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e demais anexos, que dele fazem parte integrante.

1.2 A estimativa máxima de contactos a contratualizar consta da tabela infra:

Serviços	Nº Contactos
Linha Segurança Social (LSS)	7.580.000
Linha Nacional de Emergência Social (LNES)	383.250
<b>Estimativa total do contrato</b>	<b>7.963.250</b>

### 2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO E NÚMERO DE PROCESSO

O presente procedimento tem a seguinte designação *Aquisição de serviços de gestão da operação do Centro de Contacto da Segurança Social*, a que corresponde o Número de Processo de Despesa (NPD) 2224004426.

### 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.

#### **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, na sua atual redação e republicado em anexo pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na sua atual redação, supletivamente, nos termos do Código do Procedimento Administrativo.

## 8. PRAZO DE EXECUÇÃO

- 8.1 A produção de efeitos do contrato está condicionada à obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas no âmbito da incidência da fiscalização prévia nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 45.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas, na sua atual redação.
- 8.2 O início efetivo da prestação de serviços ocorrerá com a conclusão do período de formação previsto para os recursos humanos a afetar à prestação de serviços nos termos do Ponto 6. das cláusulas técnicas do caderno de encargos.
- 8.3 A formação prevista no ponto 6 das cláusulas técnicas do caderno de encargos e no número anterior iniciar-se-á apenas após obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas.
- 8.4 A vigência do contrato não pode ultrapassar 36 (trinta e seis) meses de execução.
- 8.5 O contrato poderá cessar em momento anterior caso se esgote o valor contratual pelo consumo dos contactos contratualizados.

## 9. PREÇO BASE

- 9.1 O preço base global do procedimento é de **€ 10.897.913,75** (dez milhões, oitocentos e noventa e sete mil novecentos e treze euros e setenta e cinco cêntimos), ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor,
- 9.2 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/contraente público pagará ao adjudicatário/cocontratante os serviços efetivamente prestados de acordo com o preço unitário, por contacto, indicado na proposta, até ao limite máximo do valor global da proposta, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
- 10.2 Os preços deverão ser apresentados com um máximo de quatro casas decimais, pelo que deverá considerar-se a regra geral dos arredondamentos.
- 10.3 O preço unitário deve ser apresentado até às quatro casas decimais e o preço global até às duas casas decimais, sendo que o arredondamento só ocorre no valor global.
- 10.4 Durante a vigência do presente contrato não haverá lugar à revisão do preço contratualizado, devendo as propostas acautelar os riscos próprios do contrato e da respetiva atividade, designadamente quanto a eventuais atualizações legais do salário mínimo nacional.
- 10.5 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, 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 e validação das respetivas faturas pela entidade adjudicante, 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 quanto aos valores ou quantidades indicadas nas faturas, deve esta 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) Disponibilizar os locais e infraestruturas tecnológicas e outras necessárias à execução dos serviços objeto do contrato;
- b) Promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço;
- c) Prestar, em tempo útil, os necessários esclarecimentos ao Adjudicatário/cocontratante;
- d) Informar o Adjudicatário/cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto no serviço a prestar;
- e) Definir e disponibilizar procedimentos, guias em vigor e informações relevantes sobre o serviço a prestar na Base do conhecimento Sãber;
- f) Assegurar a adequada articulação entre a 1.ª Linha do Centro de Contacto e a 2.ª Linha, bem como a sua articulação com as restantes Unidades Orgânicas do ISS, I.P., e Entidades externas;
- g) Coordenar a 2.ª Linha e Linha de Marcações (LM), assegurando a sua articulação com as restantes Unidades Orgânicas do ISS, I.P., e Entidades externas;
- h) Definir e controlar os objetivos, de forma a fomentar uma *performance* superior;
- i) Responsabilizar-se pelas instalações da 1.ª e 2.ª Linhas do Centro de Contacto incluindo o seu mobiliário, os equipamentos necessários ao seu bom funcionamento, os *headsets* por posto de atendimento, bem como, assegurar os Serviços de Segurança e de Higiene e Limpeza.

#### 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:

- 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) Certificar-se que os recursos afetos à prestação do serviço se comprometem a observar o integral cumprimento das regras das boas práticas de ambiente, segurança e higiene no trabalho;
- e) Responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao ISS, I.P., seus colaboradores e terceiros;
- f) Assegurar o atendimento das chamadas *inbound* dos clientes do ISS, I.P., através da Linha telefónica disponibilizada para o efeito, conforme procedimentos definidos;
- g) Registrar todos os contactos dos clientes nos sistemas de informação utilizados no Centro de Contacto;
- h) Proceder à transferência de chamadas para 2.ª Linha conforme procedimentos definidos e disponibilizados pelo ISS, I.P.;
- i) Realizar chamadas *outbound*, mediante campanhas específicas que possam ser definidas pelo ISS, I.P.;
- j) Realizar tarefas de suporte (organização, apoio e supervisão) ao atendimento de acordo com os procedimentos definidos, e sempre que necessário;
- k) Colaborar proativamente na melhoria da qualidade do serviço e dos indicadores de produtividade, assegurando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no caderno de encargos;
- l) Proceder à comunicação de toda e qualquer situação que interfira com a qualidade do serviço prestado, incluindo falhas operacionais, anomalias de equipamento, etc.;
- m) Realizar um processo rigoroso de seleção e recrutamento de todos os colaboradores a afetar à 1.ª Linha da operação do atendimento;
- n) Realizar programas de formação inicial, ações de formação contínua, *coaching* e reciclagem aos colaboradores da 1.ª Linha de Atendimento;
- o) Proceder à gestão dos recursos humanos, avaliação e gestão contínuas dos níveis de *performance*, e planos de desenvolvimento de carreira que assegurem a continuidade das equipas;
- p) Responsabilizar-se pela gestão e planeamento dos turnos;
- q) Proceder à monitorização e controlo dos níveis de absentismo, de aderência aos horários, e de satisfação e motivação dos recursos humanos, no Centro de Contacto;

- r) Propor a alteração da organização dos temas, designadamente no *Interactive Voice Response* (IVR) e filas de *Front office* (FO);
- s) Proceder à organização e gestão dos recursos humanos afetos em função da organização proposta, com vista à otimização do seu desempenho e consequente aumento na qualidade da informação prestada;
- t) Responsabilizar-se pelos consumíveis (material de economato: toners, papel, canetas e outros) necessários ao serviço contratado;
- u) Proceder ao cumprimento do estabelecido nos procedimentos, guias em vigor, bem como dos canais e interlocutores de articulação definidos pelo ISS, I.P., sem prejuízo de poder propor a introdução de novos procedimentos ou melhorias aos existentes;
- v) Proceder à emissão de relatórios de gestão, produzidos com base nos dados extraídos da solução tecnológica adotada, nos seguintes termos:
  - a. *Relatórios diários* com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
  - b. *Relatórios de gestão mensais*, a entregar até ao dia 5 do mês seguinte a que se reporta, e que constituem um balanço das atividades desenvolvidas no mês, especificando a *performance*, as principais ocorrências e as principais intervenções, identificando as dificuldades que se apresentaram no desenrolar das operações, bem como as oportunidades de melhoria e não conformidades aos processos e organização de trabalho existente.
  - c. *Relatório anual* a apresentar no final de cada ano de execução contratual, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos na execução do contrato. Os relatórios deverão ser entregues até ao final do mês seguinte.

14.2 A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios 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. VÍNCULO LABORAL DOS TRABALHADORES AFETOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1 Nos termos do disposto no artigo 419.º-A do CCP, aplicável por força do n.º 2 do artigo 451.º do CCP, o Adjudicatário/cocontratante obriga-se a colocar a executar o contrato trabalhadores em regime de contrato de trabalho sem termo.

- 15.2 O disposto no n.º 1 não se aplica aos trabalhadores com contrato a termo de substituição celebrado nas situações previstas nas alíneas a) a d) do n.º 2 do artigo 140.º do Código do Trabalho.
- 15.3 O disposto no n.º 1 não se aplica a trabalhadores que executem tarefas ocasionais ou serviços específicos e não duradouros no âmbito da execução da concessão.

## 16. SEGUROS

- 16.1 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, devendo o adjudicatário/cocontratante proceder à sua apresentação no prazo máximo de 5 dias após outorga do contrato.
- 16.2 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

## 17. CONFIDENCIALIDADE E DEVER DE SIGILO

- 17.1 O adjudicatário/cocontratante obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação, conteúdo das bases de dados e documentação relativa ao ISS, IP 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.
- 17.2 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.
- 17.3 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.
- 17.4 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.
- 17.5 Em especial, o adjudicatário/cocontratante obriga-se a:

- a) Respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados no âmbito da prestação de serviços, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades, salvaguardando que todas as consultas aos sistemas informáticos da Segurança Social são efetuadas exclusivamente no exercício das funções e para as finalidades legalmente previstas;
- b) Remover e destruir, no termo da execução da prestação de serviços, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado;
- 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.

## 18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em virtude do necessário tratamento de dados pessoais inerente ao objeto do presente caderno de encargos, as partes, acordam em celebrar um Acordo de Tratamento de Dados, o qual fará parte integrante do contrato e se junta para todos os devidos e legais efeitos como “ANEXO I\_CE\_ACORDO TRATAMENTO DADOS”.

## 19. CAUÇÃO

- 19.1 Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário deve prestar uma caução no valor de 5% do preço contratual, com exclusão do IVA.
- 19.2 Cumpridas todas as obrigações contratuais por parte do Adjudicatário/cocontratante, o ISS, I.P., promove a liberação da caução nos termos do disposto no artigo 295.º do CCP.
- 19.3 O ISS, I.P. 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.
- 19.4 Considera-se também existir perda da caução, quando houver lugar à resolução sancionatória do contrato, por qualquer um dos fundamentos previstos no presente caderno de encargos.
- 19.5 A perda da caução não prejudica eventual ação de indemnização, tendo em vista a reintegração dos prejuízos sofridos.

A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o Adjudicatário/cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação do ISS, I.P. para esse efeito, nos termos do artigo 296.º do CCP.

## 20. PENALIDADES CONTRATUAIS

20.1 O ISS, I.P., poderá exigir do Adjudicatário/cocontratante, nos termos previstos no artigo 329.º do CCP, em caso de incumprimento, o pagamento de sanções de natureza pecuniária, nos seguintes termos:

- a) No que se reporta à Linha da Segurança Social, pelo incumprimento dos Indicadores de níveis de serviço previstos na tabela infra e que se encontram em conformidade com o Capítulo II das Cláusulas Técnicas, será aplicada uma sanção pecuniária mensal, calculada com base na % indicada na tabela seguinte, sobre o valor da faturação mensal a que respeita.

Indicador	% de penalização	% penalização (2ª vez consecutiva)	% de penalização (3ª vez consecutiva)
TA<85%	1,00%	1,50%	3%
NS<3,5	0,50%	1,00%	1,50%

Indicador	Valor de penalização	Valor de penalização (2.ª vez consecutiva)	Valor de penalização (3.ª vez consecutiva)
N.º médio de dias de resposta a auditorias em cada mês  Nota: este indicador aplica-se aos meses em que há auditoria. Para eventual 2ª e 3ª penalização relevam os meses em que houve auditoria	250€	350€	500€

TA-Taxa de atendimento das chamadas de telefone, NS- Nível de satisfação do cliente

### Apuramento do valor mensal da sanção (€):

Valor da Penalidade mensal (€) = Penalização TA + Penalização NS

Penalização TA= % penalização \* faturação total do mês

Penalização NS= % penalização \* faturação total do mês

Penalização do N.º médio de dias de resposta a auditorias em cada mês = n.º total de dias de resposta no mês /n.º de auditorias no mês

De referir que quando se indica no quadro supra 2.<sup>a</sup> ou 3.<sup>a</sup> vez consecutiva as sanções em causa referem-se ao trimestre seguinte, no caso do indicador Nível de satisfação do cliente e ao mês seguinte para o indicador Taxa de atendimento das chamadas de telefone e N.º médio de dias de resposta nos meses em que houve auditorias.

- b) No que se reporta à Linha Nacional de Emergência Social (LNES), em caso de incumprimento dos Indicadores de Níveis de serviço estabelecidos no Capítulo III das Cláusulas Técnicas, serão aplicadas as sanções de natureza pecuniária mensal sobre o valor da faturação mensal indicadas na tabela infra:

NS ≤20,0 %	20,0% <NS ≤35,0 %	35,0% <NS ≤50,0%	50,0% <NS ≤65,0%	65,0% <NS ≤75,0%	75,0% <NS ≤85,0%	85,0%<NS <95,0%	NS> 95,0%
45% x P	60% x P	75% x P	85% x P	90% x P	95% x P	98% x P	P

- c) Pelo incumprimento da obrigação a que se reporta o Ponto 14.1 w). b) do caderno de encargos, isto é, caso o Adjudicatário/cocontratante não proceda à entrega dos *Relatórios de gestão mensais*, até ao dia 5 do mês seguinte a que se reporta, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 25,00€ (vinte e cinco euros) por cada dia de atraso e até ao pontual cumprimento da obrigação.
- d) Pelo incumprimento da obrigação a que se reporta o Ponto 14.1 w). c) do caderno de encargos, isto é, caso o Adjudicatário/cocontratante não proceda à entrega do *Relatório anual a apresentar no final de cada ano* de execução do contrato até ao final do mês seguinte, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100€ (cem euros) por cada dia de atraso e até ao pontual cumprimento da obrigação.
- e) Pelo incumprimento do disposto no Ponto 6.7 do Capítulo II das Cláusulas Técnicas, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária mensal no valor de 100€ (cem euros) sempre que não se atinja 90% do registo dos contactos válidos.

20.2 Qualquer incumprimento e/ou cumprimento defeituoso que não se subsuma nas alíneas anteriores, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 2% do preço contratual por situação de incumprimento e/ou cumprimento defeituoso e até ao cumprimento integral das obrigações constantes do caderno de encargos.

20.3 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.

- 20.4 A aplicação de sanções de natureza pecuniária não obsta a que o ISS, I.P., exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento contratual.
- 20.5 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.
- 20.6 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%.

## **21. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO**

- 21.1 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.
- 21.2 O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
- 21.3 Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do Adjudicatário/cocontratante, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de o ISS, I.P. poder executar a caução prestada pelo adjudicatário/cocontratante.
- 21.4 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.

## **22. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE**

- 22.1 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 6 (seis) meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço

contratual, excluindo juros.

22.2 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.

## 23. FORÇA MAIOR

23.1 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.

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

23.3 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.

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

23.5 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.

## **24. ALTERAÇÕES AO CONTRATO**

24.1 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.

24.2 Para efeitos do disposto no número anterior, as alterações ao contrato serão formalizadas por adenda escrita ao mesmo.

24.3 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.

## **25. 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.

## **26. 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.

## **27. GESTOR DO CONTRATO**

Nos termos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, o Adjudicatário/cocontratante, será informado da designação do gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução do mesmo, aquando da decisão de adjudicação e/ou com a outorga do contrato.

## **28. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Na celebração do contrato e em tudo o que este for omissivo, aplicar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação.

## **29. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TRIBUNAL DE CONTAS**

- 29.1 O contrato está sujeito à incidência da fiscalização prévia do Tribunal de Contas, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 45.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação), sendo que o mesmo não pode produzir quaisquer efeitos antes do visto ou declaração de conformidade.
- 29.2 Neste âmbito, são devidos emolumentos nos termos do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, anexo ao Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio.

## PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

### CAPÍTULO I – CLÁUSULAS TÉCNICAS COMUNS

#### 1. ENQUADRAMENTO

1.1 O ISS, I.P., dispõe, atualmente, de Linhas telefónicas de apoio ao cidadão/cliente com objetivos distintos: a Linha Segurança Social, Linha de Marcações e a Linha Nacional de Emergência Social.

1.2 O presente Caderno de Encargos diz respeito à operação de: Linha Segurança Social, Linha de Marcações e Linha Nacional de Emergência Social. Da Linha Segurança Social (LSS) e Linha de Marcações (LM), indica-se sucintamente o seu âmbito:

- a) Linha Segurança Social - A 1.<sup>a</sup> Linha presta informação geral sobre todos os produtos e serviços do ISS, I.P., informação referente ao processo dos cidadãos e empresas, emissão de declarações e realização de algumas transações, bem como marcação de atendimento. Transações são ações realizadas no Sistema de Informação da Segurança Social que implicam uma alteração de dados, informação ou estado da situação do cliente perante a Segurança Social.
- b) Linha de Marcações - Efetua agendamento de atendimento no canal presencial e Vídeo-atendimento.

1.3 O número de atendimentos médios diários estimados da Linha Segurança Social no âmbito do presente contrato é de 10.000 contactos/dia útil. O número de atendimentos médios diários estimados da Linha Nacional de Emergência Social (LNES), que inclui também o Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica (SIVVD), é de 350 contactos/dia (todos os dias do ano). Para a Linha de Marcações não é estimado o n.º de atendimentos médios diários, na medida em que a mesma só será atendida complementarmente à LSS por indicação do ISS, I.P., caso haja necessidade de reforçar o atendimento da LM e não seja atingido o valor médio diário de contactos na LSS.

1.4 O ISS, I.P., prevê uma média de 221.201 (duzentos e vinte e um mil duzentos e um) contactos por mês.

1.6 Numa perspetiva de clarificação e dadas as especificidades de cada uma delas, optou-se por reservar o Capítulo I desta Parte II para as “Cláusulas técnicas comuns” e os capítulos seguintes para a definição das características das necessidades efetivas a assegurar, especificamente para cada uma das Linhas, de acordo com o seguinte:

- **Capítulo II - Linha Segurança Social e Linha de Marcações;**
- **Capítulo III – Linha Nacional de Emergência Social.**

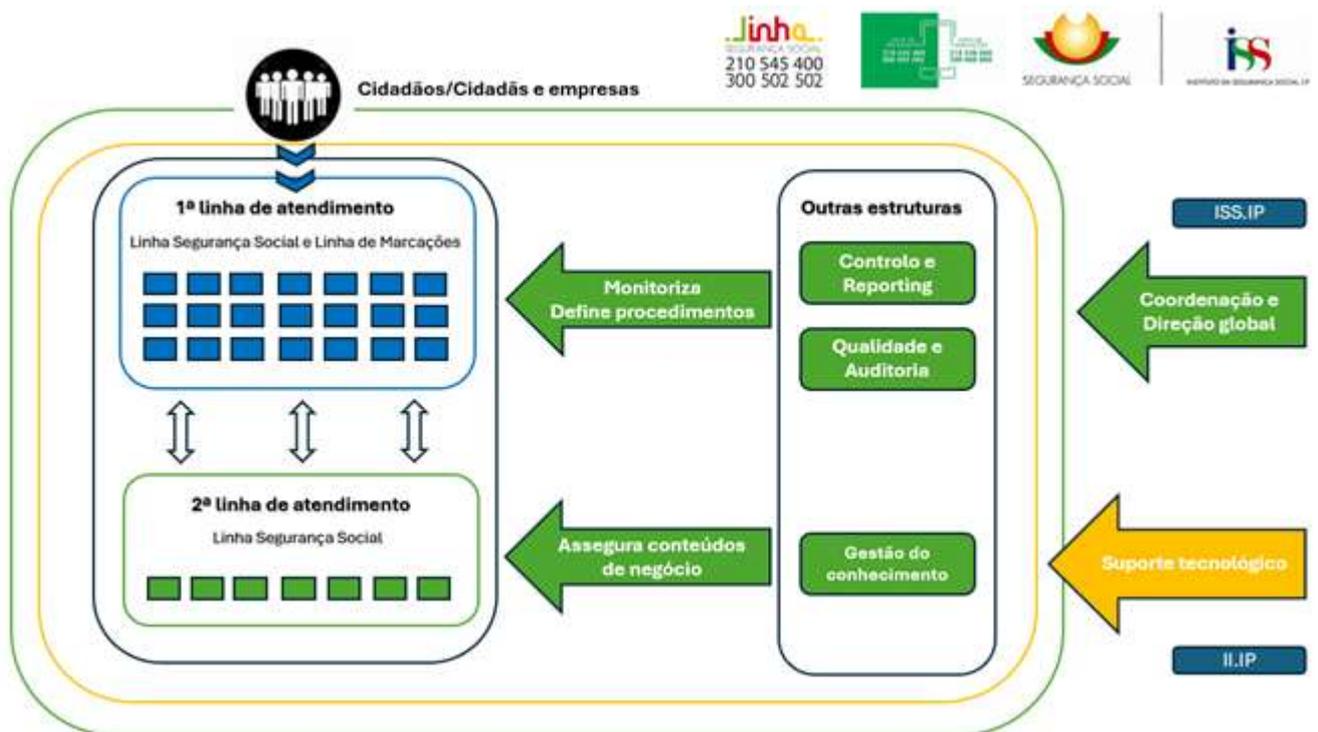
## 2. LOCALIZAÇÃO

2.1 A 1.ª Linha da Linha Segurança Social, Linha de Marcações e da Linha Nacional de Emergência Social, neste Capítulo designadas por Centro de Contacto, funciona em instalações a cargo do ISS, I.P., sitas em Castelo Branco.

2.2 A 1.ª Linha da Linha Nacional de Emergência Social e do Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica funciona em sala própria, nas mesmas instalações sitas em Castelo Branco.

## 3. ESTRUTURA ORGANIZATIVA

3.1 O Centro de Contacto deverá organizar-se através de uma estrutura mista, (Ver figura I), com *outsourcing* parcial de serviços, havendo funções da responsabilidade do ISS, I.P. e funções que são da responsabilidade do Adjudicatário.



3.2 O Adjudicatário é responsável pela 1.ª Linha de Atendimento, pelo recrutamento, pela formação inicial e contínua, pela gestão das equipas e gestão operacional das mesmas.

3.3 A execução da prestação corresponde à externalização completa da atividade objeto do contrato, tendo subjacente um determinado nível de serviço, não existindo um número de recursos pré-estabelecido, uma vez que este depende da afluência de contactos telefónicos, cabendo ao adjudicatário disponibilizar os meios e os recursos necessários para o cumprimento das obrigações.

3.4 O ISS, I.P., é, em parceria com o Instituto de Informática, I.P., responsável pela tecnologia, pelas infraestruturas e pelas restantes funções de direção e de apoio ao Centro de Contacto.

3.5 O ISS, I.P., é ainda corresponsável pela formação inicial dos formadores do Adjudicatário sobre produtos ou serviços da Segurança Social, atuais e novos.

#### 4. AFETAÇÃO DE COLABORADORES AO CENTRO DE CONTACTO

4.1 Os trabalhadores alocados à execução da prestação de serviços devem prestar, nos termos do disposto no artigo 419.º-A, aplicável por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP, a sua atividade em regime de contrato de trabalho sem termo.

4.3 O Adjudicatário/cocontratante deverá dar preferência na contratação de colaboradores que já desempenham funções em atendimento telefónico, designadamente e preferencialmente com experiência mínima de um ano, na área da segurança social.

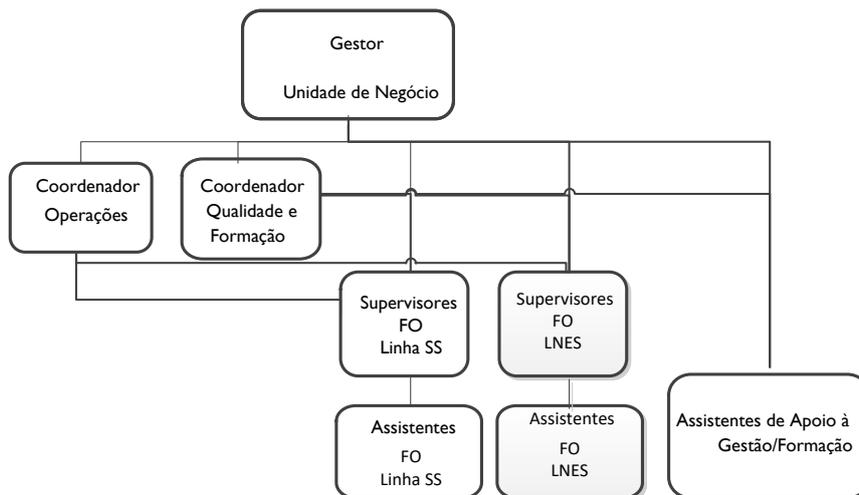
4.4 O Adjudicatário/cocontratante deverá adequar a capacidade de atendimento, em função da procura prevista, através de uma correta gestão dos Recursos Humanos que assegure os níveis de serviço.

4.5 Descrição funcional da 1.ª Linha:

Função	Descrição
Gestor/a de unidade de negócio	Gerir operacionalmente o Centro de Contacto. Supervisionar os recursos humanos afetos à estrutura operacional. Interagir e comunicar com as estruturas internas do ISS, I.P., afetas ao Centro de Contacto.
Coordenador/a de operações	Coordenar a gestão de turnos. Planear e gerir tarefas. Controlar os níveis de serviço diários, garantindo o cumprimento dos objetivos das equipas. Reportar o desempenho / performance ao Gestor/a de Unidade de Negócio.
Coordenador/a de qualidade e formação	Gerir a formação das equipas. Controlar as competências e as necessidades de formação, ou de reciclagem. Identificar necessidades de melhoria da qualidade na <i>knowledge base</i> , ou nos processos de trabalho definidos, e reportar ao Gestor/a de Unidade de Negócio.
Assistentes de apoio à Gestão e Formação	Apoiar administrativamente a 1.ª Linha de Atendimento, suportando o seu funcionamento (horários e escalas, salários, prémios, relatórios de indicadores). Apoiar a formação.
Supervisor/a de equipa	Assegurar a supervisão de uma equipa de Assistentes. Apoiar no atendimento de clientes.

Função	Descrição
	Reportar ao/à Gestor/a e aos/às Coordenadores/as.
Assistente de atendimento	<p>Assegurar a receção, atendimento, registo, e reencaminhamento se necessário de todas as chamadas telefónicas, de forma clara, eficaz, e de acordo com as normas e procedimentos de atendimento definidos.</p> <p>Efetuar o tratamento de email com origem nos contactos da Segurança Social Direta, quer através da resposta ao cliente, quer pelo seu encaminhamento conforme procedimentos definidos.</p> <p>Efetuar as chamadas de <i>outbound</i> e <i>callback</i>, sempre que necessário.</p> <p>Transferir chamadas às equipas de 2.<sup>a</sup> Linha de acordo com os procedimentos em vigor.</p>

#### 4.6 Estrutura organizativa das equipas da 1.<sup>a</sup> Linha de Atendimento



4.7 O número de Supervisores deverá obedecer a um rácio mínimo de 1 para 12 Assistentes.

4.8 Caso se verifique a necessidade de afetar colaboradores à prestação de serviços em regime de teletrabalho, o mesmo obedece às disposições constantes do Código do Trabalho, sendo que o ISS, I.P., mediante estreita articulação e acordo prévio com o Adjudicatário/cocontratante, poderá facultar até 50% dos equipamentos e meios eletrónicos necessários à prestação de serviços (com exceção de internet e outros equipamentos que não são da responsabilidade do ISS, I.P.).

## 5. PERFIL DOS COLABORADORES

5.1 Os elementos da **Equipa de Gestão** (Gestor/a da Unidade de Negócio, Coordenador/a de Operações e Coordenador/a de Qualidade e Formação) deverão ser detentores de:

- a) Experiência profissional, no mínimo de 3 (três) anos, na gestão de Centros de Contacto de dimensão equivalente;
- b) Capacidade de liderança, gestão e organização;
- c) Resiliência e capacidade de trabalho em condições complexas, sob pressão/stress;
- d) Capacidade de orientação dos resultados para o cliente;
- e) Valores de integridade e honestidade.

5.2 Os **Supervisores** deverão ser detentores de competências de:

- a) Experiência profissional, no mínimo de 2 (dois) anos, na supervisão de equipas de Centros de Contacto de dimensão equivalente;
- b) Orientação e motivação da equipa para resultados;
- c) Desenvolvimento de competências da própria equipa, relativamente ao serviço a prestar, atitudes e comportamentos;
- d) Transmissão de retorno a equipa sobre o seu desempenho;
- e) Realização de *coaching* para o desenvolvimento das competências dos Assistentes;
- f) Conhecimento de línguas estrangeiras, nomeadamente a língua inglesa - nível A do Quadro Europeu Comum de Referências para Línguas, que lhes permita efetuar atendimento nessa língua, caso seja necessário.

5.3 Equipa de **Apoio a Gestão/Formação** deverão ser detentores de capacidade de:

- a) Experiência profissional, no mínimo de 2 (dois) anos, na função em Centros de Contacto de dimensão equivalente;
- b) Integração e compreensão relativamente ao contexto técnico em que exercem a sua atividade;
- c) Adaptação a diferentes contextos organizacionais e a diferentes grupos de formandos;
- d) Planificar e preparar as sessões de formação;
- e) Conduzir/mediar o processo de formação/aprendizagem no grupo de formação;

- f) Gestão da progressão na aprendizagem dos formandos;
- i) Avaliar a eficiência da formação.

#### 5.4 Os **Assistentes** deverão ser detentores de:

- a) Experiência profissional, no mínimo de 1 (um) ano em atendimento em Centro de Contacto, preferencialmente relacionado com produtos e serviços da Segurança Social;
- b) Facilidade na utilização de aplicações e ferramentas informáticas;
- c) Conhecimento de línguas estrangeiras, nomeadamente a língua inglesa – nível A do Quadro Europeu Comum de Referências para Línguas (aplicável à totalidade de assistentes da LNES e a um conjunto de cerca de 30% dos assistentes da LSS);
- d) Capacidade de expressão, dicção, fluência verbal e escrita, em língua portuguesa, adequada para um trabalho de atendimento em Centro de Contacto;
- e) Atitude positiva e construtiva, orientada para o serviço ao cliente;
- f) Competência para saber ouvir;
- g) Controlo emocional;
- h) Resiliência;
- i) Simpatia / cordialidade;
- j) Boa capacidade de relacionamento interpessoal;
- k) Capacidade para se manter neutro/a em relação à situação dos indivíduos sem manifestar juízos de valor;
- l) Sentido de responsabilidade.

## 6. FORMAÇÃO

6.1 O Adjudicatário/cocontratante deverá responsabilizar-se pela formação inicial e contínua, necessária para o exercício das funções em causa, a ministrar a todos os seus colaboradores, nomeadamente:

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

- b) Liderança e motivação de pessoas, e técnicas de gestão, no caso das funções de chefia e supervisão;
- c) Reciclagem de conhecimentos.
- d) Medidas de Autoproteção

6.2 As ações de formação, ou de reciclagem, serão efetuadas tanto em sala como “*on job*”, de acordo com as necessidades, e não deverão prejudicar o desempenho das atividades de atendimento.

6.3 O Adjudicatário/cocontratante deverá assegurar que os seus colaboradores frequentem um mínimo de 35 horas de formação contínua, por ano, e a que for necessária relativamente a novos produtos e serviços.

6.4 O Adjudicatário/cocontratante só poderá alocar à prestação do serviço, objeto deste concurso, novos colaboradores que tenham obtido aproveitamento nas ações de formação inicial, de acordo com as regras de avaliação definidas no caderno de encargos.

6.5 O ISS, I.P., deverá responsabilizar-se pela formação de formadores, nos seguintes termos:

- a) Utilização das aplicações de suporte, regras de produto, regras de negócio e processos de trabalho da Segurança Social;
- b) Novos produtos ou novos procedimentos, em função das necessidades.

6.6 O período de formação inicial deverá ser assegurado para novos Assistentes, em momento anterior ao início efetivo da prestação de serviços.

Assim, no caso dos Assistentes da Linha Segurança Social a formação inicial deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias e, no caso dos Assistentes FO da Linha Nacional de Emergência Social, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após a obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas

As restantes funções de coordenação e supervisão também deverão ter uma formação inicial conforme indicado.

6.7 A formação terá lugar em Castelo Branco sendo que todos os encargos inerentes à mesma ficarão a cargo do Adjudicatário/cocontratante sem qualquer custo acrescido para o ISS, I.P..

6.8 As instalações e equipamentos necessários à formação em sala serão assegurados pelo ISS, I.P., sendo que algumas ações de formação poderão ser realizadas/ministradas através de meios eletrónicos/informáticos, mediante prévia articulação com o Adjudicatário/cocontratante.

6.9 A formação inicial será ministrada em parceria entre Adjudicatário/cocontratante e pelo ISS, I.P..

## **7. BOAS PRÁTICAS**

O Adjudicatário/cocontratante deverá reger-se, na sua atividade, por padrões de atuação que garantam a implementação das boas práticas e *benchmarkings* de mercado.

## **8. NÍVEIS DE SERVIÇO E PERFORMANCE**

8.1 O Adjudicatário/cocontratante é responsável pelo cumprimento de todos os níveis de serviço, de performance, e de qualidade na prestação do serviço, em conformidade com o descrito no presente caderno de encargos.

8.2 Os níveis de serviços aplicáveis a cada Linha encontram-se devidamente discriminados nos capítulos correspondentes.

## **9. TEMPO DE RECUPERAÇÃO**

Sem prejuízo da aplicação de sanções de natureza pecuniária previstas no caderno de encargos, havendo lugar a incumprimento dos níveis de serviço definidos, por facto imputável ao Adjudicatário/cocontratante, como, por exemplo, as ausências de recursos humanos e capacidade de resposta a picos normais de trabalhos, entre outros, este deverá diligenciar no sentido de promover, no prazo máximo de 1 mês após o apuramento mensal dos níveis de serviço, a recuperação da *performance* e qualidade na prestação de serviços.

## **10. METODOLOGIA DE TRANSIÇÃO**

O Adjudicatário/cocontratante será responsável pela execução da metodologia a adotar definida pelo ISS, I.P., aquando da transição de Operador, tanto no arranque da operação como na eventual entrega da mesma.

## **11. OPERAÇÃO “SEM PAPEL”**

O Centro de Contacto não recebe nem trata quaisquer pedidos em suporte papel, tais como cartas, requerimentos, documentos, etc.

## **12. DOS MEIOS TECNOLÓGICOS AFETOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### 12.1 Suporte tecnológico

O Instituto de Informática, I.P., assegura o suporte técnico aos utilizadores do Centro de Contacto e é responsável pela infraestrutura técnica do Centro de Contacto, bem como pela solução de gravação das chamadas.

## 12.2 Meios tecnológicos

O Centro de Contacto atualmente é suportado pelos seguintes meios tecnológicos ou equivalentes:

- a) Subsistemas que constituem o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS e restantes sistemas de suporte ao negócio);
- b) Portal da Segurança Social e Segurança Social Direta;
- c) Sistemas de informação do âmbito da gestão do relacionamento com o cliente;
- d) Infraestrutura técnica de dados e voz constituída por:
  - Solução VoIP;
  - Telefones IP;
  - IVR.
- e) Plataforma de relacionamento:
  - *Software* de Agente;
  - *Software* de Supervisão;
  - *Knowledge* base;
  - *Chat Bot com Live Chat*.
- f) Servidores de suporte às soluções e Postos de Trabalho Padrão;
- g) Plataforma de gravação de chamadas;
- h) Solução tecnológica que permite obter informação estatística necessária para a atividade do Centro de Contacto.

12.3 Para prestar a resposta aos clientes, o ISS, I.P. disponibilizará o acesso controlado a sistemas de informação e outra informação considerada necessária.

12.4 O Centro de Contacto tem atualmente uma capacidade instalada para cerca de 170 postos de 1.<sup>a</sup> Linha.

## CAPÍTULO II - LINHA SEGURANÇA SOCIAL E LINHA DE MARCACÕES

A Linha Segurança Social e Linha de Marcações constituem um Centro de Contacto de âmbito nacional, generalista e multicanal. É um serviço que se destina essencialmente a prestar informação de cariz generalista, de processo e transacional (apenas nas situações em que o cliente se autentica, de acordo com procedimentos internos definidos).

Funciona atualmente num modelo de atendimento misto, composto por uma 1.ª Linha de atendimento telefónico assegurada pelo *outsourcer* e uma 2.ª Linha assegurada pelo ISS, I.P., com recursos internos. Atualmente, a 2.ª Linha da Linha Segurança Social, está localizada nos Serviços do ISS, I.P., em alguns dos Centros Distritais de Segurança Social e Centro Nacional de Pensões.

O atendimento telefónico personalizado está acessível todos os dias úteis e feriados municipais.

O atendimento automático por telefone está disponível todos os dias do ano, 24 horas por dia.

A 1.ª Linha presta informação geral sobre todos os produtos e serviços do ISS, I.P., informação referente ao processo dos cidadãos e empresas, emissão de declarações e realização de algumas transações.

- Em Portugal e no estrangeiro acede-se através do n.º 300 502 502 e 210 545 400.

A Linha de Marcações que conforme referido pode ser atendida complementarmente, integra-se no Centro de Contacto, usando a mesma infraestrutura e com o mesmo horário de funcionamento, sendo acedida, em Portugal ou do estrangeiro, através do n.º 300 088 888 ou 210 548 888.

### 1. SERVIÇO A PRESTAR

1.1 A Linha Segurança Social presta os seguintes serviços:

- Informação geral sobre todos os produtos e serviços do ISS, I.P.;
- Informação referente ao processo dos cidadãos e empresas;
- Realização de algumas transações (registo em sistema de informação);
- Emissão de declarações;

A Linha de Marcações faz agendamento de atendimento por marcação prévia.

1.2 A prestação do serviço que se pretende contratar é a operação do Centro de Contacto, tal como definido nas cláusulas técnicas deste capítulo e do capítulo anterior, que assegure:

- O atendimento de 1.<sup>a</sup> Linha das chamadas da Linha Segurança Social e chamadas de *outbound* e *callback*, caso venha a ser necessário. Os custos destes contactos serão suportados pelo ISS, I.P., quando devidamente solicitados.

1.3 Durante a execução contratual poderá haver lugar a alterações quanto aos serviços prestados por esta Linha, sem qualquer custo acrescido para o ISS, I.P..

## 2. INDICADORES DE ATIVIDADE E DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

2.1 O Adjudicatário/cocontratante encontra-se obrigado a definir, planear e prover os meios adequados para garantir o atendimento médio diário até 10.000 (dez mil) contactos telefónicos

2.2 O volume médio diário de contactos telefónicos tem picos que têm expressão diária, mensal ou anual, que estão relacionadas com ações a realizar num período do mês, ou num período do ano. Poderão ainda ocorrer eventos pontuais que originem um pico de procura face a esse evento.

Esta distribuição terá em consideração a necessidade do cliente, podendo alterar-se em função da procura.

Caso haja necessidade face à procura registada, o Adjudicatário/cocontratante poderá, nos moldes e condições a definir mediante prévio acordo com o ISS, I.P., realizar atendimento noutra canal, por exemplo “Live Chat” ou e-clic.

2.1 Os dados acima descritos são valores meramente indicativos, podendo eventualmente ser ultrapassadas ou não atingidas as estimativas previstas.

## 3. DADOS DO SERVIÇO

### 3.1 Horário

O horário normal de atendimento é das 9h00 às 18h00 horas, nos dias úteis e feriados municipais, sem prejuízo do descrito no ponto anterior, poderá existir, em situações de campanhas específicas, um horário de atendimento alargado, devendo o ISS, I.P., comunicar previamente ao Adjudicatário/cocontratante esta necessidade.

Nos dias de tolerância de ponto na Administração Pública, o ISS, I.P., reserva-se o direito de optar pelo funcionamento ou não da LSS, comunicando previamente ao Adjudicatário/cocontratante a sua decisão.

### 3.2 Indicadores de Níveis de serviço

O Adjudicatário/cocontratante deverá disponibilizar os meios humanos necessários, com as competências e conhecimentos adequados, que permitam garantir o cumprimento dos seguintes indicadores de serviço:

Indicador	Objetivo	Condição
Taxa de atendimento (TA) telefónico, global e por fila	TA >= 85,0%	Chamadas atendidas válidas, com duração >= 20 segundos
Nível de Avaliação da Satisfação da Qualidade com o atendimento (NS)	NS >= 3,5	Avaliação realizada por entidade externa independente
N.º de dias para resposta às não conformidades resultantes de auditorias realizadas pelo ISS, I.P., incluindo plano de ações a desenvolver para evitar recorrências	N.º de dias <= 3 dias úteis	Conforme se cumprido o n.º de dias para resposta e se incluir plano de ações corretivas que evitem ou reduzam não conformidades futuras

**Taxa de Atendimento (TA)** = Total de chamadas válidas atendidas no mês/Total de chamada oferecidas no mês\*100

Chamadas válidas = chamadas atendidas com tempo de conversação >=20 segundos

**Nível de satisfação (NS)** = Apurado trimestralmente por entidade externa, de acordo com requisitos definidos

#### 4. FUNÇÕES A ASSEGURAR

##### 4.1 Equipas de 2.ª Linha

São equipas especializadas, da responsabilidade do ISS, I.P., que funcionam em diversos locais (por exemplo Centros Distritais, Centro Nacional de Pensões e II, I.P.) e que são responsáveis por tratar os contactos transferidos pela 1.ª Linha de Atendimento, a cargo do Adjudicatário/cocontratante, de acordo com os indicadores de níveis de serviço.

A 2.ª Linha é assegurada pelo ISS, I.P.,

#### 5. GESTÃO DO CONHECIMENTO E QUALIDADE

##### 5.1 Equipas de Gestão do Conhecimento

As Equipas de Gestão do Conhecimento são equipas especializadas, que funcionam nos departamentos operacionais da responsabilidade do ISS, I.P..

São responsáveis pela atualização e manutenção permanente da informação na base de conhecimento designadamente:

- a) Conceção e atualização dos guias, notas informativas e notícias;
- b) Conceção e gestão de modelos de resposta;
- c) Divulgação adequada de informação interna e articulação com os responsáveis pela divulgação externa;
- d) Realização de ações de formação ou reciclagem.

5.2 A Equipa da Qualidade, é também uma equipa especializada do ISS, I.P., responsável pela análise, controlo e reporte de todos os indicadores de gestão referentes à operação de Centro de Contacto, e pelo controlo da qualidade da operação, através da:

- a) Definição de critérios de auditorias para controlo de qualidade;
- b) Planeamento e realização de auditorias;
- c) Modelação e manutenção de processos e procedimentos de trabalho;
- d) Gestão de reclamações e sugestões;
- e) Participação no processo de avaliação de satisfação dos clientes, designadamente na extração de bases aleatórias representativas de dados para realização de inquéritos de qualidade;
- f) Elaboração de relatórios com resultados e análise estatística;
- g) Conceção e gestão de modelos de resposta;
- h) Definição e implementação de planos de melhoria da qualidade;
- i) Apoio operacional às 1.<sup>a</sup> e 2.<sup>a</sup> Linhas de atendimento;
- j) Controlo de qualidade e auditoria do serviço prestado pela entidade externa responsável pela gestão da operação do serviço;
- k) Realização de ações de formação ou reciclagem.

### **5.3 Avaliação da Satisfação da Qualidade com o atendimento**

5.3.1 De forma a determinar a Satisfação da Qualidade com o atendimento, o ISS, I.P., analisará o desempenho do Adjudicatário/cocontratante através de avaliação trimestral realizada a cidadãos ou pessoas coletivas, aos contactos recebidos no centro de contacto, por entidade externa e independente, a contratar pelo ISS, I.P..

5.3.2 Na avaliação da qualidade do atendimento não são consideradas as chamadas de *outbound* e *callback*.

5.3.3 A avaliação da satisfação com a qualidade do atendimento releva para efeitos de aplicação de sanções de natureza pecuniária previstas no caderno de encargos, nos termos do Ponto 19., do caderno de encargos.

5.3.4 O resultado alcançado na avaliação de satisfação trimestral será calculado de acordo com as Dimensões do SERVQUAL.

5.3.5 Para determinação do peso de cada um dos fatores (coeficiente) para o cálculo do Índice de Satisfação Ponderado SERVQUAL, foi efetuada uma Regressão Linear Múltipla, sendo considerada a questão de Satisfação Global (QG1. "Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Nada satisfeito" e 5 "Muito satisfeito", qual o grau de satisfação com o desempenho geral da LSS") como a variável dependente e as 5 dimensões do modelo SERVQUAL como preditores (variáveis independentes).

5.3.6 Salienta-se que o modelo de regressão se revelou significativo -  $F(5,4238) = 2252; p < 0.001$

Dimensões	Coeficiente	Índice de Satisfação global	Escala de Pontuação
Tangíveis	0,440		De 1 (mínimo) a 5 (máximo)
Fiabilidade	0,209		
Capacidade de resposta	0,151		
Confiança	0,132		
Empatia	0,067		

## 6. CONDIÇÕES DO SERVIÇO

### 6.1 Períodos de indisponibilidade dos sistemas técnicos

Podem eventualmente ocorrer períodos de indisponibilidade dos sistemas técnicos que não são passíveis de previsão.

## 6.2 Compensação

Os períodos de indisponibilidade total dos sistemas de suporte ao canal telefone, por razões de falhas técnicas, não imputáveis ao Adjudicatário/cocontratante, serão compensados.

O cálculo da compensação será feito nos termos seguintes:

$$C = HTi(N) \times 75\% \times [VAMD / 9]$$

Em que:

C = Compensação

HTi(N) = Somatório (Períodos de indisponibilidade total de telefone >4horas) no mês N

75% = Percentagem de compensação

VAMD = Número médio de contactos válidos atendidos na LSS, por dia (período de 9 horas), no mês imediatamente anterior (N-1).

## 6.3 Isenção do cumprimento dos níveis de serviço

Sempre que o período de paragem total, (impossibilidade total de atender chamadas, não imputável ao Adjudicatário/cocontratante) num ou mais dias do mês em consideração, for igual ou superior a 1 (uma) hora, o Adjudicatário/cocontratante fica isento do cumprimento dos níveis de serviço nesse(s) dia(s) para efeito de determinação do nível de serviço e da penalização mensal a aplicar

6.4 O preço do serviço a cobrar mensalmente pelo Adjudicatário/cocontratante ao ISS, I.P., dependerá da contabilização do número de contactos válidos atendidos/tratados nesse mês.

Nas situações em que possa existir um horário de atendimento alargado, por ex. em situações de campanhas específicas, o preço unitário mantém-se inalterado.

6.5 Os contactos válidos correspondem a:

- a) N.º de chamadas atendidas no mês com duração  $\geq 20$  segundos (*inbound*);
- b) N.º de chamadas com sucesso efetuadas no mês  $\geq 20$  segundos (*outbound*).

6.6 Uma chamada, mesmo que contenha vários assuntos, conta como um único contacto. A transferência de chamadas internas não acresce ao n.º de chamadas atendidas *inbound*, ou seja, só serão consideradas chamadas atendidas para efeitos contratuais, as que entrem numa qualquer fila de 1.ª Linha assegurada pelo Adjudicatário/cocontratante diretamente do exterior e com tempo de atendimento  $\geq 20$  segundos.



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E PATRIMÓNIO

6.7 Cada contacto deverá ter associado o respetivo registo de contacto, em, pelo menos, 90% das situações, sob pena de aplicação de sanções de natureza pecuniária.

## CAPÍTULO III - LINHA NACIONAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL

### 1. CONCEITOS

1.1 LINHA NACIONAL EMERGÊNCIA SOCIAL (LNES) - 144, é um serviço de âmbito nacional, público, gratuito, com funcionamento ininterrupto 24 horas por dia, todos os dias do ano e tem como objetivo garantir resposta imediata a situações que necessitem de atuação emergente e urgente no âmbito da proteção social. Assim, na Linha Nacional de Emergência Social são tratados essencialmente dois tipos de situações: de Emergência Social e de Crise.

1.2 EMERGÊNCIA SOCIAL – todas as situações de vulnerabilidade e desproteção que constituam um perigo real, atual ou iminente, resultantes de não estarem asseguradas as condições mínimas de proteção, e que exijam uma intervenção social imediata.

1.3 CRISE – todas as situações de vulnerabilidade e desproteção resultantes de não estarem asseguradas, a curto prazo, as condições mínimas de proteção social, pelo que se impõe uma atuação urgente e encaminhamento para os serviços adequados.

1.4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA (SIVVD) - 800 202 148 - Criado em novembro de 1998, este serviço de informação, da responsabilidade da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, é gratuito e funciona pelo telefone, 24 horas por dia / todos os dias do ano, para apoiar vítimas de violência doméstica através do número 800 202 148. É um serviço anónimo e confidencial. Esta Linha tem como objetivo atender vítimas de violência doméstica, informar sobre os seus direitos, dar apoio psicológico e indicar os recursos de apoio que existem e onde se dirigir.

### 2. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 A execução do contrato refere-se à triagem das chamadas da Linha Nacional de Emergência Social e do Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica (1.ª Linha de Atendimento).

2.2 Uma vez diagnosticada que a situação se enquadra no âmbito das Linhas supra referidas, a chamada é encaminhada para técnicos especializados. Estes técnicos podem ser colaboradores do ISS, I.P., ou de outras entidades e estão localizados em instalações autónomas.

2.3 A prestação do serviço que se pretende contratar, inclui:

- a) Atendimento de 1.ª Linha das chamadas “não úteis”: enganos, brincadeiras, desligadas, silenciosas, chamadas ofensivas, *habitués*;

- b) Atendimento de 1.ª Linha das chamadas “úteis”, com possível transferência para as 2.ªs Linhas de Atendimento ou encaminhamento para outras linhas/entidades/serviços conforme tipologia de assunto.

### 3. INDICADORES DE ATIVIDADE

Os dados constantes neste ponto são valores meramente indicativos, não comprometendo o ISS, I.P., em valores futuros, apresentados com o objetivo de transmissão da atividade desenvolvida pela LNES.

Acresce que o volume médio diário de contactos telefónicos tem picos que têm expressão diária, mensal ou anual, que estão relacionadas com ações a realizar num período do mês, ou num período do ano. Poderão ainda ocorrer eventos pontuais que originem um pico de procura face a esse evento.

- a) O Tempo Médio de Atendimento telefónico da 1.ª Linha foi de cerca de 1 (um) minuto;
- b) Estima-se que o volume médio diário de atendimento de chamadas seja de cerca de 350 (trezentos e cinquenta).

### 4. DADOS DO SERVIÇO

#### 4.1 Horário

O horário de atendimento é de 24 horas/dia, todos os dias do ano.

O atendimento é sempre prestado nas instalações do Centro de Contacto, mesmo durante o período noturno.

#### 4.2 Indicadores de Níveis de serviço

O Adjudicatário/cocontratante deverá disponibilizar os meios humanos necessários, com as competências e conhecimentos adequados, que permitam garantir o cumprimento dos indicadores de serviço, em que se considera nível de serviço a taxa de chamadas atendidas até 60 (sessenta) segundos, conforme tabela infra:

Indicador	Objetivo	Condição
Nível de Serviço (NS)	NS > 95%	Chamadas atendidas válidas, com duração $\geq$ 5 segundos

## 5. FUNÇÕES A ASSEGURAR

### 5.1 Equipas de 2.ª Linha

São equipas especializadas que são responsáveis por atender as chamadas transferidas pela 1.ª Linha de Atendimento, a cargo do Adjudicatário/cocontratante, de acordo com os níveis de serviço acordados. A 2.ª Linha de Atendimento do ISS, I.P., é assegurada, atualmente, por 16 técnicos num total de 4 postos de atendimento, sem prejuízo de ser efetuada uma eventual alteração do dimensionamento em caso de necessidade.

5.2 O atendimento da 2.ª Linha será assegurado pelo ISS, I.P., e/ou por outra entidade por ele indicada.

## 6. CONDIÇÕES DE PREÇO DO SERVIÇO

### 6.1 Períodos de indisponibilidade dos sistemas técnicos

Podem eventualmente ocorrer períodos de indisponibilidade dos sistemas técnicos que não são passíveis de previsão.

### 6.2 Compensação

Os períodos de indisponibilidade total dos sistemas por razões de falhas técnicas, não imputáveis ao Adjudicatário, serão compensados.

O cálculo da compensação será feito nos termos seguintes:

$$C = HTi (N) \times 75\% \times [VAMD / 24]$$

Em que:

C = Compensação

HTi (N) = Número total de horas acumuladas de indisponibilidade no mês N, superior a 4 (quatro) horas.

75% = Percentagem de compensação

VAMD = Número médio de contactos válidos atendidos na LNES, por dia (período de 24 horas), no mês imediatamente anterior (N-1).

### 6.3 Isenção do cumprimento dos níveis de serviço

Sempre que o período de paragem total, num ou mais dias do mês em consideração, for igual ou superior a 1 (uma) hora, o Adjudicatário/cocontratante poderá optar por ficar isento do cumprimento do



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E PATRIMÓNIO

nível de serviço nesse(s) dia(s), que será(ão) excluído (s) do cálculo do preço do serviço (P) nesse mês.

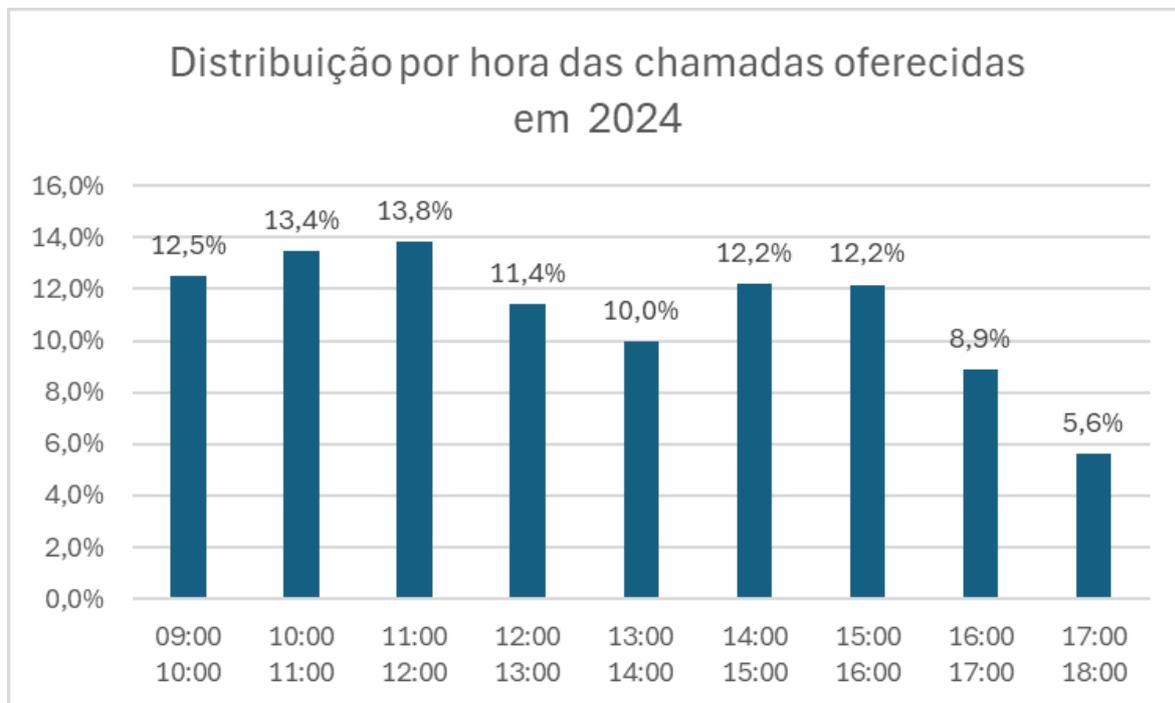
6.3 O valor mensal do contrato a celebrar terá em consideração o n.º de contactos realizados e o preço unitário por contacto.

## ANEXO I

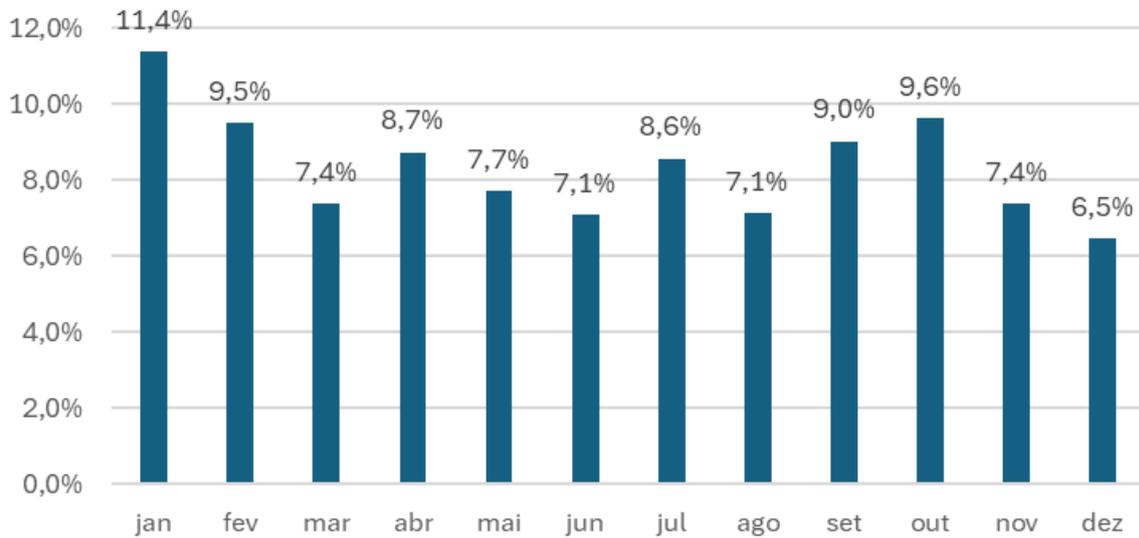
Considerando a especificidade e complexidade da prestação de serviços em causa, e para auxílio no âmbito da elaboração de propostas, apresentam-se os indicadores referentes ao ano de 2019 da Linha Segurança Social, os quais não são vinculativos para a prestação de serviços que se pretende contratualizar, constituindo apenas uma referência.

### Tempo médio de conversação 2024

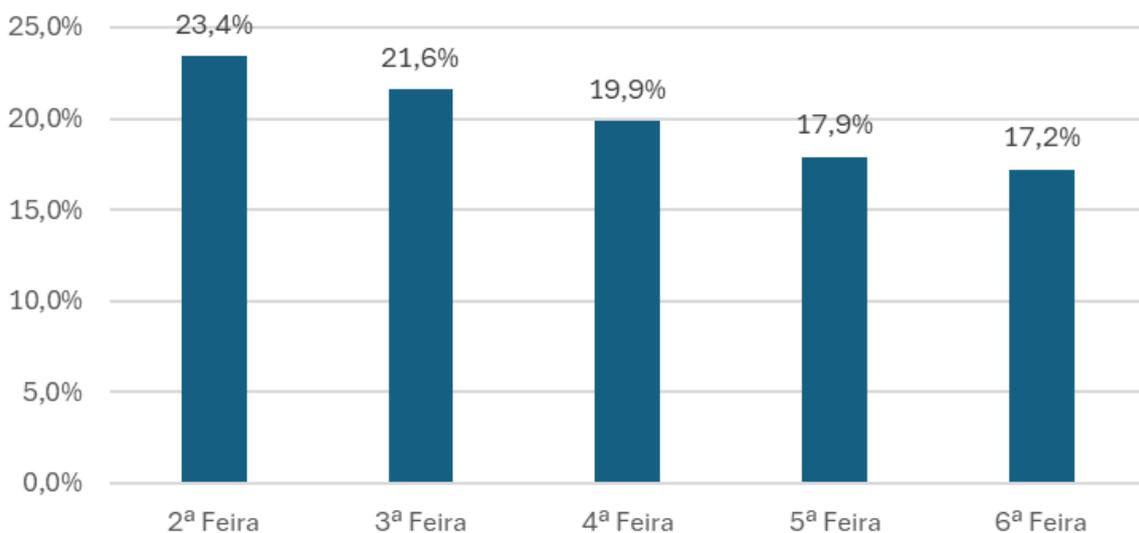
O tempo médio global de conversação varia em função da temática e do atendedor e situou-se, em média, em aproximadamente 5 minutos.



### Distribuição mensal da % de chamadas oferecidas em 2024



### Distribuição por dia da semana das chamadas oferecidas em 2024



## ANEXO II ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS

Considerando que:

- A. A xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, procederá ao tratamento de dados pessoais, na qualidade de cocontratante, de acordo com as especificações definidas contratualmente;
- B. O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, publicado no JOUE de 04 de maio de 2016, que aprova o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), impõe um conjunto de obrigações na relação entre Responsáveis pelo tratamento e Cocontratante, no que respeita ao tratamento de dados pessoais;
- C. O Instituto de Segurança Social I.P., enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, tem obrigação de celebrar um acordo de tratamento de dados com os seus cocontratantes, por forma a garantir o cumprimento das regras subjacentes à recolha e tratamento de dados pessoais, segurança e privacidade de Dados definidas pelos Responsáveis pelo tratamento, de acordo com as exigências do RGPD;
- D. Pelo presente acordo, são estabelecidas as obrigações e deveres de ambas as partes, para garantia de cumprimento do disposto no considerando anterior.

É reciprocamente aceite o presente acordo que se regerá pelos considerandos anteriores, pelas cláusulas seguintes e no que for omissivo, pela legislação aplicável:

### Cláusula 1.<sup>a</sup>

#### Objeto e finalidades de tratamento

- 1. O presente acordo tem por objeto o tratamento de dados pessoais no âmbito do contrato de aquisição de serviços de Gestão da Operação do Centro de Contacto da Segurança Social conforme as especificações e condições estabelecidas neste instrumento.
- 2. As partes obrigam-se a definir e implementar as medidas organizativas, técnicas e de segurança necessárias e adequadas ao cumprimento do RGPD e respetiva legislação nacional de execução daquele Regulamento, com vista a assegurar a confidencialidade, o segredo e a preservação dos dados pessoais a que tenham acesso no âmbito do contrato referido no número anterior, na medida e na extensão que para tal se mostrem necessárias e adequadas, seja qual for o suporte utilizado, tendo em consideração o propósito do estabelecimento da relação entre as entidades, bem como as inerentes atividades de recolha e tratamento de dados pessoais.

## Cláusula 2.<sup>a</sup>

### Categorias de dados pessoais envolvidos

São objeto de tratamento, para efeitos do presente contrato, os dados pessoais inerentes aos documentos tratados pelo ISS, I.P. no âmbito das suas atribuições.

## Cláusula 3.<sup>a</sup>

### Responsável pelo tratamento e cocontratantes

No âmbito do presente acordo, é considerado responsável pelo tratamento o ISS I.P. e como Cocontratante a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

## Cláusula 4.<sup>a</sup>

### Obrigações do responsável pelo tratamento

Nos termos e para os efeitos do presente acordo, constituem obrigações do ISS I.P., enquanto responsável pelo tratamento:

- a. Informar o Cocontratante todas as circunstâncias relevantes para a realização dos tratamentos de dados, atendendo sobretudo à especificidade das finalidades descritas no presente acordo e a potenciais riscos envolvidos;
- b. Comunicar ao Cocontratante quaisquer alterações que se tenham verificado nos dados pessoais em tratamento e que possam afetar a atividade daqueles;

## Cláusula 5.<sup>a</sup>

### Obrigações do cocontratante

Constituem obrigações da xxxxxxxx, enquanto Cocontratante:

- a. Cumprir rigorosamente as instruções do ISS I.P. no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
- b. 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;
- c. Fornecer toda a informação que lhe for solicitada, quer pelo responsável pelo tratamento, quer pela autoridade de controlo, relativamente aos tratamentos dos dados cujas finalidades se encontram definidas na cláusula primeira;
- d. Adotar as medidas de segurança e privacidade definidas na Cláusula Sexta;

- e. Obter as certificações exigidas legalmente, sempre que tais certificações contribuam de forma significativa para garantir eficazmente a proteção de dados pessoais;
- f. Garantir, em conjunto com o ISS, I.P., o exercício dos direitos por parte dos titulares dos dados pessoais, nos termos da alínea e) do n.º 3 do artigo 28.º do RGPD.
- g. Permitir que o ISS, I.P., proceda a auditorias regulares, como forma de assegurar que a execução do objeto do contrato é efetuada de acordo com as instruções indicadas e as medidas de segurança e privacidade definidas por aquele;
- h. Assumir um compromisso de confidencialidade, quer com os trabalhadores que participem em operações de tratamento de dados pessoais, quer com colaboradores de entidades subcontratadas, desde que expressamente autorizadas pelo ISS, I.P.;
- i. Não copiar, reproduzir, difundir, transmitir ou divulgar por qualquer forma a informação a terceiros, os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo ISS, I.P., ao abrigo do contrato;
- j. Não subcontratar quaisquer entidades para a prossecução de atividades das quais resultem tratamento de dados pessoais, salvo quando exista autorização prévia e por escrito do ISS, I.P.;
- k. Qualquer contratação ulterior, a ocorrer nos termos da alínea j), deve ser acompanhada do respetivo contrato ou acordo a celebrar com cocontratantes ulteriores, que preveja as obrigações sobre o tratamento de dados, condições de segurança e privacidade, em conformidade com o RGPD;
- l. Não transferir os dados pessoais para um país fora da União Europeia ou para uma organização internacional, salvo quando exista autorização prévia e por escrito do Responsável pelo tratamento;
- m. Manter informado o ISS, I.P., 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;
- n. Ressarcir o ISS, I.P., 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, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

#### Cláusula 6.<sup>a</sup>

##### Medidas de Segurança e Privacidade

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

2. No âmbito do presente acordo e para cumprimento do objeto do mesmo, deverão ser adotadas as medidas técnicas e organizacionais pertinentes para garantir um nível de segurança dos dados pessoais adequado ao risco, bem como contra destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada, acesso accidental ou legal.
3. O previsto no número anterior deverá ser concretizado através da implementação das medidas definidas pelo standard internacional ISO/IEC 27001:2013, bem como das normas comunitárias, da legislação e das recomendações nacionais específicas em matéria de segurança da informação.
4. Nos termos e para os efeitos do disposto na presente cláusula, o cocontratante compromete-se adotar as medidas de segurança compatíveis com a política de segurança e privacidade do ISS I.P.

#### Cláusula 7.<sup>a</sup>

##### Sigilo e Confidencialidade

1. Para efeitos do presente acordo, as partes obrigam-se a não divulgar e/ou publicar qualquer informação a que tenham acesso no âmbito da execução do presente contrato, bem como a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos.
2. O cocontratante guardará sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo ISS, I.P., de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos.
3. A informação e a documentação coberta 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.
4. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que o Segundo Contraente seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
5. Os deveres de sigilo e confidencialidade previstos na presente cláusula, vinculam as partes durante a vigência do contrato e subsiste após a sua cessação, independentemente da causa da sua cessação.
6. O cocontratante assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que o ISS, I.P. ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência do ato, ação ou omissão, praticado, dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo a que estão obrigados.
7. O cocontratante garante, que terceiros que envolva na execução dos serviços que respeitam as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

### Cláusula 8.<sup>a</sup>

#### Violação de dados pessoais

1. Em caso de violação de dados pessoais, o cocontratante notificará o responsável, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 24 horas após ter tido conhecimento da mesma, nos termos estabelecidos no artigo 33.º do RGPD.
2. A violação de dados pessoais referida no número anterior deverá conter a seguinte informação:
  - a. Descrever a natureza da violação de segurança dos dados pessoais e o número aproximado de afetados;
  - b. Incluir o nome e os dados de contacto do Encarregado de Proteção de Dados (se aplicável);
  - c. Descrever as consequências da violação da segurança dos dados pessoais;
  - d. Descrever as medidas adotadas para impedir a violação de segurança dos dados pessoais, incluindo as medidas de mitigação dos possíveis efeitos negativos.

### Cláusula 9.<sup>a</sup>

#### Suspensão e/ou resolução

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

### Cláusula 10.<sup>a</sup>

#### Produção de Efeitos

O presente acordo de tratamento de dados constitui o Anexo ao contrato de aquisição de serviços de Gestão da Operação do Centro de Contacto da Segurança Social, do mesmo fazendo parte integrante, e produz efeitos a partir da data da assinatura daquele.