



**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO *CONTACT CENTER* PARA
O INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL DA MADEIRA, IP-RAM**

PROCESSO N.º – NPD 2623000030

CADERNO DE ENCARGOS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

1 – O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de concurso público, com publicidade internacional, que tem por objeto principal a aquisição de serviços para a implementação e funcionamento da solução *Contact Center*, nos termos e condições constantes do Anexo I ao presente Caderno de Encargos, do qual é parte integrante.

2 – O presente procedimento foi precedido de autorização prévia da despesa e dos respetivos encargos plurianuais, conforme despacho proferido por Sua Excelência o Secretário Regional das Finanças, comunicado através do ofício n.º SRF/2587/2023, de 2023/02/20, e pela Portaria n.º 95/2023, de 23 de fevereiro, publicada no *JORAM*, I Série, n.º 37, da mesma data.

Cláusula 2.^a

Entidade contratante

A entidade contratante ou contraente público é o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, pessoa coletiva de direito público com atribuições na área da solidariedade e segurança social na Região Autónoma da Madeira, com sede na Rua Elias Garcia n.º 14, freguesia de Santa Luzia, concelho do Funchal.

Cláusula 3.^a

Preço base

O preço máximo global que o contraente público se dispõe a pagar pela prestação dos serviços que constituem o objeto do contrato é de **519.516,00 EUR** (quinhentos e dezanove mil e quinhentos e dezasseis euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor aplicável.

Cláusula 4.^a

Contrato

1 – O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos e regulado nos termos do disposto nos artigos 278.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos (CCP), em especial o plasmado nos termos dos seus artigos 450.º e seguintes do CCP, e demais legislação e regulamentação aplicáveis.

2 – O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:

- a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
- c) O presente caderno de encargos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são aí indicados.

4 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 5.^a

Prazo

O contrato inicia-se com a sua outorga e mantém-se em vigor pelo prazo de 2 (dois) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 6.ª

Objetivos a atingir

A presente aquisição de serviços para a implementação da solução *Contact Center* nos serviços do contraente público, visa a implementação e o bom e regular funcionamento de uma primeira linha de atendimento telefónico, à qual incumbe a prestação das informações solicitadas pelos clientes (pessoas singulares ou coletivas) e o encaminhamento das situações impassíveis de serem resolvidas para uma segunda linha de atendimento, tem como principais objetivos:

- a) A capacitação da primeira linha de atendimento face às atuais e efetivas necessidades dos respetivos clientes;
- b) O reforço da capacidade de resposta existente na primeira linha de atendimento telefónico;
- c) A promoção do acesso à informação, de forma eficiente e eficaz, reduzindo significativamente o volume de trabalho nos restantes canais de atendimento.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I

Obrigações do cocontratante

Cláusula 7.ª

Obrigações principais do cocontratante

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 fornecedor ou cocontratante as seguintes obrigações principais:

- a) Prestar os serviços de atendimento *Inbound* mediante canal telefónico, para esclarecimentos de diversas questões colocadas pelos clientes (pessoas singulares ou coletivas) que contactem a linha de apoio, conforme as especificações técnicas definidas no presente caderno de encargos e respetivo anexo único;
- b) Desenvolver o processo de recrutamento, seleção, formação e contratação dos recursos humanos necessários à implementação da solução *Contact Center*;
- c) Colocar em regime de *full-time* e em exclusividade, durante os dias úteis de segunda a sexta-feira, e no período das 9.00H às 18.00H, nas instalações afetas pelo Contraente Público ao *Contact Center*, de uma equipa de recursos humanos, constituída por oito (8) assistentes e um (1) supervisor;
- d) Acompanhar e monitorizar periodicamente os serviços prestados, de forma a garantir a realização de ações imediatas e consideradas determinantes para o cumprimento dos objetivos definidos na Cláusula 4.ª do presente Caderno de Encargos;
- e) Garantir a supervisão dos serviços prestados, mediante a definição e utilização de mecanismos de avaliação de desempenho;
- f) Respeitar toda a legislação em vigor, na parte que lhe for aplicável, devendo, nomeadamente, observar as prescrições legais sobre sanidade, sindicalização, salários mínimos, horários de trabalho, segurança e responsabilidade por acidentes de trabalho;
- g) Utilizar corretamente as instalações e equipamentos que lhes forem confiados, não dando uso diferente do que lhes é devido, respeitando as instruções de utilização ou funcionamento ou as que lhe sejam dadas pelos responsáveis da entidade adjudicante;
- h) Reparar os prejuízos ou danos causados pelo seu pessoal nas instalações e nos equipamentos da entidade adjudicante ou de terceiros;
- i) Substituir qualquer elemento do seu pessoal, mediante pedido fundamentado da entidade adjudicante.
- j) Participar em reuniões de trabalho, sempre que pelo contraente público seja convocado.

2 – A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao

estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 8.^a

Segurança, higiene e saúde no trabalho

- 1 – O cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho relativamente a todo o pessoal afeto à prestação de serviços, correndo por sua conta os encargos que resultem do cumprimento de tais obrigações.
- 2 – O cocontratante é ainda obrigado a acautelar, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, a vida e a segurança do pessoal afeto à prestação de serviços e a prestar-lhe a assistência médica de que careça por motivo de acidente no trabalho.

Cláusula 9.^a

Seguros

- 1 – É da responsabilidade do cocontratante a cobertura através de contratos de seguro dos riscos inerentes ao desenvolvimento da atividade e dos danos ou prejuízos causados pelo seu exercício relativamente ao Contraente Público ou de terceiros.
- 2 – As apólices de seguro devem abranger todo o pessoal contratado pelo cocontratante, a qualquer título, obrigando-se a subscrever e a manter em vigor, durante o período de execução do contrato, as apólices de seguro respetivas, em conformidade com a presente cláusula e a legislação aplicável.
- 3 – O contraente público pode exigir, em qualquer momento, cópias e recibos de pagamento das apólices previstas na presente cláusula e na legislação aplicável, devendo o cocontratante fornecê-la no prazo de 30 (trinta) dias.
- 4 – Todas as apólices de seguro e respetivas franquias previstas na presente cláusula e restante legislação aplicável constituem encargo único e exclusivo do cocontratante devendo os contratos de seguro ser celebrados com entidade seguradora legalmente autorizada.
- 5 – Os seguros previstos no presente caderno de encargos em nada diminuem ou restringem as obrigações e responsabilidades legais ou contratuais do cocontratante perante o contraente público.

Cláusula 10.^a

Conformidade e garantia técnica

O cocontratante obriga-se a garantir a qualidade técnica dos serviços contratados, de forma a cumprir com os requisitos e especificações definidos no presente caderno de encargos e respetivos anexos, bem como com a legislação aplicável.

Secção II

Dever de sigilo e confidencialidade

Cláusula 11.^a

Objeto do dever de sigilo

- 1 – O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 – Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 4- Em especial o cocontratante obriga-se:

- a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de caráter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
 - b) Apagar ou destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados pessoais tratados, bem como os que o contraente público considere como de acesso privilegiado.
- 5- De igual forma, o cocontratante garante que terceiros, que utilize na execução dos serviços, respeitam os deveres de sigilo e confidencialidade anteriormente referidos.
- 6- No âmbito das obrigações referidas no número anterior, o cocontratante obriga-se a entregar ao contraente público de declarações de sigilo devidamente assinadas pelos trabalhadores e demais colaboradores que utilize diretamente na execução do contrato, de acordo com a minuta constante do Anexo I do presente caderno de encargos.
- 7- Os trabalhos e a utilização dos recursos humanos do cocontratante somente podem ter início após a entrega das declarações de sigilo.

Cláusula 12.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 (dois) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas e à proteção de segredos profissionais devidos às pessoas singulares.

Secção III

Obrigações do contraente público

Cláusula 13.^a

Preço contratual

- 1 – Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público deve pagar ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescida de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 – O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 14.^a

Condições de pagamento

- 1 – As quantias devidas pelo contraente público, nos termos da Cláusula 11.^a, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
- 2 – Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a prestação dos serviços objeto do presente procedimento do mês a que respeitam.
- 3 – As faturas devem fazer menção ao número de compromisso atribuído nos termos do n.º 3 do artigo 5.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, condição prévia para ser autorizado o respetivo pagamento, conforme estabelece o artigo 9.º da citada Lei.
- 4 – Em caso de discordância por parte do contraente público quanto aos valores indicados nas faturas, deve comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 5 – Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS, FORÇA MAIOR, E RESOLUÇÃO

Cláusula 15.^a

Penalidades contratuais

1 – Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e do grau de culpa, sendo aquela cumulável com outras indemnizações ou sanções a que houver lugar, nos seguintes termos:

- a) 1‰ do preço contratual por cada dia de atraso no cumprimento de obrigações emergentes do contrato;
- b) 5% do preço contratual por cumprimento defeituoso, comunicado por escrito pelo contraente público, com a indicação dos erros e/ou omissões detetados;
- c) 10% do preço contratual por incumprimento definitivo.

2- Considera-se de especial gravidade a violação pelo cocontratante do dever de sigilo ou confidencialidade.

3- Na determinação da gravidade do incumprimento o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante, e as consequências do incumprimento.

Cláusula 16.^a

Força maior

1 – Não podem ser impostas penalidades ao 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 fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 – Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 – Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do cocontratante, 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.

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 17.^a

Resolução por parte do contraente público

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade adjudicante.

Cláusula 18.^a

Resolução por parte do cocontratante

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando o contraente público ocorra em mora quanto ao pagamento de qualquer montante que lhe seja devido superior a seis meses ou quando o montante em dívida seja superior a 25% do preço contratual, excluindo juros.
- 2 – O direito de resolução é exercido por via judicial.
- 3 – Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao contraente público que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 4 – A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

CAPÍTULO IV CAUÇÃO

Cláusula 19.^a

Execução da caução

- 1 – A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do programa do concurso, pode ser executada pelo contraente público, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo cocontratante das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
- 2 – A resolução do contrato pelo contraente público não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
- 3 – A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o 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 contraente público para esse efeito.
- 4 – A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do CCP.

CAPÍTULO V RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 20.^a

Foro competente

- 1- Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Funchal, com expressa, antecipada e inequívoca renúncia a qualquer outro.
- 2- Quando, por força de disposição legal inderrogável, o contraente público tenha de demandar o cocontratante, fora da comarca referida no número anterior da presente Cláusula, aquele suportará os custos de todas as

deslocações que tal demanda cause aos colaboradores do contraente público ou aos respetivos mandatários.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.^a

Gestor do contrato

O contraente público designará dois gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução nos termos legalmente previsto, definindo para o efeito as funções e responsabilidades de cada um deles, ao abrigo e nos termos do artigo 290.º-A do CCP e do artigo 8.º-A do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, na sua redação atual.

Cláusula 22.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende de autorização da outra, nos termos do CCP.

Cláusula 23.^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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
- 2 – Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 24.^a

Contagem dos prazos

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

Cláusula 25.^a

Legislação aplicável

Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo, observar-se-á o disposto no CCP e restante legislação em vigor.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

I – Local de trabalho e equipa de agentes do *Contact Center*

A equipa de agentes do *Contact Center*, é constituída por 1 (um) supervisor e 8 (oito) assistentes e realiza os seus trabalhos nas instalações do contraente público, sitas na Rua da Escola Secundária do Galeão, freguesia de São Roque, concelho do Funchal.

1- Perfil exigido do Supervisor:

Requisitos mínimos obrigatórios:

- 12.º Ano de escolaridade ou superior;
- Experiência informática comprovada como utilizador em ambiente Windows e Internet, assim como conhecimentos e experiência comprovada mínima de 36 (trinta e seis meses) meses em CRM (*Customer Relationship Management*) e ACD (*Automated Call Distribution*) ou equivalente;
- Formação comprovada em supervisão e gestão de equipas;
- Experiência comprovada mínima de 36 (trinta e seis meses) meses em funções idênticas.

Competências técnicas obrigatórias:

- Gestão de tempo e cumprimento de prazos;
- Técnicas de atendimento em *front office* ou *backoffice*;
- Gestão de conflitos e reclamações;
- Capacidade de liderança, motivação e gestão de equipas;
- Fluência verbal e escrita em língua portuguesa e verbal em língua inglesa;
- Capacidade de expressão e dicção;
- Bom relacionamento interpessoal.
- Atitude positiva e construtiva para os serviços a prestar, e orientada para os resultados a atingir de acordo com o referido no artigo 6.º do presente Caderno de Encargos.

2- Perfil exigido do Assistente:

Requisitos mínimos obrigatórios:

- 12.º Ano de escolaridade ou superior;
- Experiência informática comprovada como utilizador em ambiente Windows e Internet;

Competências técnicas obrigatórias:

- Gestão de tempo e cumprimento de prazos;
- Técnicas de atendimento em *front office* ou *backoffice*;
- Gestão de conflitos e reclamações;
- Capacidade de expressão e dicção;
- Fluência verbal e escrita em língua portuguesa e verbal em língua inglesa;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Atitude positiva e construtiva para a natureza dos serviços a prestar e orientada para os resultados a atingir de acordo com o referido no artigo 6.º do presente Caderno de Encargos.

3 – O contraente público poderá solicitar, a qualquer momento, a apresentação dos currículos vitae da equipa de agentes para comprovação da experiência exigida.

II – Acesso às Instalações

- 1 – O contraente público garante ao cocontratante o acesso às instalações designadas no ponto anterior, para efeitos da realização dos trabalhos necessários ao cumprimento integral das suas obrigações.
- 2 – O contraente público acordará com o cocontratante as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas suas instalações.
- 3 – O cocontratante obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do contraente público, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados, caso existam.

III – Plataforma de atendimento

O serviço será atendido e registado na plataforma a fornecer pelo contraente público.

IV – Equipamentos a disponibilizar pelo contraente público

- 1 – O contraente público obriga-se a disponibilizar os equipamentos a serem utilizado no local identificado no ponto I do presente anexo, para apoio ao desenvolvimento dos serviços de implementação da solução *Contact Center*.
- 2 – O cocontratante é responsável pela utilização de todo o material, equipamento e instalações, sendo da sua responsabilidade os custos inerentes à utilização negligente de todo o equipamento posto à sua disposição.

V – Recrutamento e seleção da equipa de agentes do *Contact Center*.

- 1 – O cocontratante no âmbito do processo de recrutamento e seleção dos recursos humanos necessários à implementação da solução *Contact Center*, deve garantir a captação dos melhores profissionais para as respetivas funções, nomeadamente, que aqueles agentes possuam:
 - a) Conhecimentos avançados na área informática na ótica do utilizador;
 - b) Capacidade de comunicação e sentido crítico e analítico;
 - c) Capacidade de expressão escrita e oral;
 - d) Domínio da língua portuguesa e conhecimentos da língua inglesa.
- 2 – Não podem exercer atividade os colaboradores do cocontratante que não cumpram o perfil anteriormente definido, sendo imputáveis ao cocontratante todas as consequências que resultem da não aplicação desta condição.

VI – Ação de enquadramento e formação

- 1 – O cocontratante é responsável por assegurar a formação comportamental e comunicacional dos recursos humanos do *Contact Center*, e preparar os seus colaboradores para o bom e regular desempenho das respetivas funções.
- 2 – O âmbito da formação ministrada pelo cocontratante deverá compreender:
 - a) A formação inicial: destinada aos colaboradores que integram um serviço pela primeira vez e/ou colaboradores que transitem para um novo serviço, que terá por objetivos a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.
 - b) A formação complementar: destinada a colaboradores que apresentem carências ou necessidades de formação, cujos objetivos são a atualização, desenvolvimento ou reforço de comportamentos, regras e procedimentos, produtos e serviços e/ou funcionalidades dos sistemas e aplicações;
- 3 – No âmbito da formação administrada, deverão ser incutidos comportamentos de referência nos formandos, designadamente a dominância dos processos e sistemas de forma a responder eficientemente aos pedidos que lhe são colocados e a aplicação de condutas e boas práticas no relacionamento com os usuários.
- 4 – O desenvolvimento das competências técnicas, relacionais e pessoais da equipa de agentes *Contact Center*, mediante uma ação de enquadramento e formação inicial, tem como principais objetivos:
 - a) Potenciar a qualidade do relacionamento com os clientes;
 - b) Promover uma integração eficaz e sustentada do colaborador na organização e na sua atividade;

c) Rentabilizar o investimento da formação inicial, através da definição de um percurso de aprendizagem eficiente.

5 – O cocontratante compromete-se a assegurar que os objetivos da ação de enquadramento e formação inicial previstos no número anterior são cumpridos.

6 – A formação acima referida terá a duração mínima de 3 (três) dias, no total de 7 (sete) horas por dia.

7 – Adicionalmente, o contraente público irá promover uma ação de formação sobre produtos e serviços, processos e sistemas de informação da Segurança Social, com a duração mínima de 1 (um) mês e meio, no total de 7 (sete) horas por dia.

VII – Obrigações do cocontratante

1 – O cocontratante é responsável pela eficiente e eficaz prestação dos serviços, de acordo com o disposto no contrato e eventuais indicações complementares do contraente público, independentemente da forma pela qual forem transmitidas.

2 – O contraente público não é responsável por quaisquer danos causados no equipamento e material colocado à disposição do cocontratante, nem por quaisquer danos ou acidentes sofridos pelo pessoal ao seu serviço.

3 – O cocontratante será o único responsável pelos prejuízos causados à entidade adjudicante, seus colaboradores e terceiros, decorrentes direta ou indiretamente da prestação de serviços, causados quer pelos equipamentos utilizados, quer por pessoal ao seu serviço.

4 – No caso de o cocontratante detetar qualquer situação anómala nos locais da prestação de serviços, deverá, imediatamente, comunicá-la ao contraente público, sob pena de ser responsabilizado por todas as consequências derivadas da não comunicação imediata dos factos.

5 – O cocontratante terá de garantir a confidencialidade de toda e qualquer informação obtida no âmbito do presente procedimento e da consequente prestação dos serviços.

6 – As reuniões de trabalho de obrigatoria participação serão agendadas oportunamente, de acordo com a disponibilidade de ambas as partes, podendo ser efetuadas presencial ou remotamente.

VIII – Responsabilidades dos Assistentes

Aos assistentes compete, designadamente, as seguintes funções:

- a) Efetuar o acolhimento e atendimento aos clientes;
- b) Cumprir escrupulosamente os procedimentos definidos, de forma a garantir a existência de um nível de serviço e de uma resposta consistente e uniforme;
- c) Assegurar o esclarecimento de questões e reclamações inerentes ao respetivo serviço;
- d) Rececionar, analisar e encaminhar os pedidos de esclarecimento, de acordo com os procedimentos previamente definidos;
- e) Assegurar o registo de informação do atendimento no sistema de suporte à atividade.

IX – Responsabilidades do Supervisor

Ao Supervisor compete, acompanhar todas as atividades da equipa e respetivos níveis de serviço, e designadamente, exercer as seguintes funções:

- a) Analisar a qualidade, níveis de serviço e satisfação dos usuários/clientes do *Contact Center*;
- b) Promover as ações de formação e/ou de reciclagem necessárias;
- c) Coordenar ações de natureza avaliativa;
- d) Gerir conflitos e reclamações, com o intuito de dar uma resposta atempada e adequada, bem como reduzir o grau de insatisfação dos clientes e promover a melhoria contínua dos serviços prestados;
- e) Garantir o cumprimento das orientações de serviço do contraente público;
- f) Reunir periodicamente com os recursos humanos do contraente público e indicados por este, por forma a garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

X – Pessoal

- 1 – O cocontratante obriga-se a apresentar ao contraente público no início do contrato e semestralmente, ou quando esta o solicitar, uma relação, por categorias profissionais, com indicação dos nomes, idades e nacionalidades dos trabalhadores e áreas a que estão afetos na prestação de serviços. Da referida listagem constará, igualmente, a natureza do vínculo laboral entre os trabalhadores aí referidos e o cocontratante com indicação da respetiva data de início e duração.
- 2 – O cocontratante obriga-se a prestar todas as informações e documentos necessários à emissão de autorizações para acesso e permanência dos trabalhadores afetos à prestação de serviços nas instalações da entidade contratante, nomeadamente, fotocópia do cartão de cidadão e informação sobre a morada de residência.
- 3 – As autorizações referidas no número anterior apenas dão direito de acesso ao local de prestação dos serviços durante o período normal de trabalho, ficando a permanência de pessoal nas instalações da entidade adjudicante fora do horário normal de produção sujeita a prévia autorização, por escrito, da entidade adjudicante.
- 4 – O cocontratante deverá assegurar a substituição dos seus colaboradores sempre que as necessidades do serviço o exijam, designadamente, por motivo de ausência ou impedimento, designadamente, doença ou férias. Esta obrigação não acarreta encargos suplementares para a entidade contratante.
- 5 – O cocontratante deve comunicar à entidade contratante as substituições do pessoal que venham a ocorrer de forma não planeada, assim que tiver conhecimento da necessidade de substituição, devendo garantir que esta última ocorra no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- 6 – O cocontratante deve garantir a quota mínima de dimensionamento simultâneo de 5 (cinco) nas situações de pausa obrigatória.
- 7 – O cocontratante obriga-se a respeitar os direitos e regalias legalmente consagradas aos colaboradores, independentemente do regime jurídico-laboral que lhes seja aplicável, sendo da sua exclusiva responsabilidade todas as infrações à legislação vigente.
- 8 – O cocontratante deve cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor, relativamente a todo o seu pessoal, respondendo plenamente pela sua observância perante a entidade contratante.
- 9 – O contraente público poderá exigir a substituição de qualquer elemento do cocontratante, ou que para ele execute tarefas, quando este não respeite o disposto nos pontos anteriores ou ainda, que pela sua atuação profissional ou comportamental, considere não dever ser mantido na prestação de serviços objeto do presente caderno de encargos.

XI – Níveis de serviço

O cocontratante obriga-se a cumprir os seguintes níveis mínimos de serviço:

- a) Atendimento de 95% do total das chamadas entradas;
- b) Atendimento de chamadas no tempo mínimo de 30 segundos, relativamente a 90% do total das chamadas entradas.

XII – Encargos do cocontratante

1- Do contrato resultam para o cocontratante os seguintes encargos:

- a) As despesas relativas à prestação da caução e à contratação dos seguros a que se refere a Cláusula 9.^a do caderno de encargos;
- b) As despesas inerentes à celebração do contrato;
- c) As despesas decorrentes das funções de implementação da solução *Contact Center* a executar no âmbito do contrato descritas na Cláusula 7.^a do caderno de encargos.
- d) As despesas necessárias à regular e boa execução da prestação do serviço objeto do contrato, nomeadamente:
 - i. As remunerações do pessoal;
 - ii. As contribuições para a Segurança Social, encargos sociais e os prémios de seguro contra acidentes de trabalho do pessoal ao seu serviço.

2 – São da responsabilidade exclusiva do cocontratante todas as obrigações que resultem da utilização direta ou indireta de direitos de propriedade intelectual, designadamente, desenhos registados, marcas de comércio ou fabrico, bem como a obtenção das autorizações necessárias e o pagamento dos correspondentes encargos.

3 – O cocontratante é também responsável por qualquer reclamação resultante de violação ou alegada violação dos direitos referidos no número anterior.

ANEXO II

ACORDO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Entre:-----
A -----, com sede -----, com o número único de identificação de pessoa coletiva e fiscal -----, representada pelo sócio gerente-----, na qualidade de entidade patronal, e como primeira outorgante.-----
e -----
O -----na qualidade de trabalhador/colaborador da entidade anteriormente identificada, e como segundo outorgante; -----
E considerando que: -----
I) A ----- vai prestar serviços que implicam a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM, adiante designado abreviadamente por contraente público ou ISSM, IP-RAM; -----
II) O ISSM, IP-RAM, no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pelo segundo outorgante no desenvolvimento dos serviços; -----
III) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados; -----
IV) O ISSM, IP-RAM é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas; -----
V) O ISSM, IP-RAM, enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos; -----
Assim, é celebrado o presente o Acordo de Compromisso de Confidencialidade entre ambas as partes, o qual se rege pelas cláusulas seguintes: -----

CLÁUSULA 1.ª

Pelo presente Acordo Compromisso o segundo outorgante assume o compromisso e obriga-se a: -----
a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a primeira outorgante ao ISSM, IP-RAM, salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;-----
b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do *know-how*, da propriedade ou estejam na posse dos serviços do contraente público, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros; -----
c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de *software* que pertençam ou que tenham sido facultados aos serviços do ISSM, IP-RAM, salvo se facultados pela primeira outorgante para uso não exclusivo do ISSM, IP-RAM, ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto;-----

CLÁUSULA 2.ª

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o ISSM, IP-RAM e a primeira outorgante, sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.-----



Funchal, aos (dia) de (mês) de 2023

A Primeira outorgante,

O(a) Segundo(a) Outorgante