

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A **Entidade Reguladora da Saúde (ERS)**, pessoa coletiva de direito público, com o n.º de identificação fiscal 507 021 266, com sede na Rua S. João de Brito, 621 – L 32, 4100-455 Porto, neste ato representada pela Presidente do Conselho de Administração, Prof. Doutora Sofia Ribeiro Nogueira Soares da Silva, nomeada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 16/2016, de 17 de junho, adiante designada por **Primeira Outorgante**;

E

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., sociedade anónima, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40 em Lisboa, número de matrícula e identificação fiscal 504 615 947, com o capital social atual de 10.000.000,00 euros, representada por Vera Lúcia Loureiro da Silva., titular do cartão de cidadão , válido até , contribuinte fiscal n.º , com domicílio profissional na , conforme procuração do Presidente do Conselho de Administração, Alexandre Filipe Teixeira da Fonseca, datada de , com poderes bastantes, e Certidão Permanente subscrita em e válida até e a **ALTICE LABS, S.A**, sociedade anónima, com sede na Rua Engenheiro José Ferreira Pinto Basto, 3810 - 106 Aveiro, número de matrícula e identificação fiscal 504 705 610, com o Capital Social de 200.000,00 euros, representada por Vera Lúcia Loureiro da Silva., titular do cartão de cidadão , válido até , contribuinte fiscal n.º , com domicílio profissional na , conforme procuração do Presidente do Conselho de Administração, Alexandre Filipe Teixeira da Fonseca, datada de , com poderes bastantes, e Certidão Permanente subscrita em e válida até , constituídas em consórcio externo para o efeito do presente contrato, denominado Consórcio **MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. / ALTICE LABS, S.A**, adiante designado por **Segunda Outorgante**, conforme documento em anexo e que faz parte integrante deste contrato, representada neste ato pelo representante comum Ana Sofia Nuno da Silva Ricardo Marques, titular do cartão de cidadão , válido até , com domicilio profissional na

;

Celebram e reduzem a escrito o presente Contrato de Prestação de Serviços, autorizado por deliberação de 13 de novembro de 2020, que igualmente autorizou a respetiva minuta para execução da prestação de serviços, cujo objeto se encontra descrito na cláusula 1.^a, na sequência do procedimento designado por “Concurso limitado por prévia qualificação n.º 002/2020 para implementação de um serviço de call center para atendimento de primeira linha da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) para Regulados (prestadores) e Cidadãos (utentes)”, autorizado por deliberação de 17 de setembro de 2020, a realização da despesa foi autorizada nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 21.º e n.º 2 do artigo 33.º da LQER, Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atualizada, sendo os pagamentos satisfeitos orçamentalmente pelo capítulo orgânico 02, com a classificação económica capítulo 03, grupo 02, artigo 25 (Compromisso n.º 344/2020), e que para o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, a Segunda Outorgante apresentou uma caução através de Garantia Bancária n.º N00461040., datada de 20 de novembro de 2020, no valor de 10.166,40 EUR (dez mil cento e sessenta e seis euros e quarenta cêntimos), correspondente a 5% do valor do contrato, que se rege nos termos das cláusulas seguintes:

Capítulo I

Disposições Gerais

Cláusula 1.^a

Objeto

1 — O presente contrato tem por objeto principal a aquisição de serviços para implementação de um call center para atendimento de primeira linha da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) para Regulados (prestadores) e Cidadãos (utentes).

2 — As cláusulas técnicas dos serviços a realizar são as constantes do Anexo do contrato, do qual faz parte integrante.

Cláusula 2.^a

Conteúdo do contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos 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 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 aí são indicados.

4 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 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 (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo

1 — O contrato é válido pelo prazo de um ano, a contar da data de produção de efeitos, tacitamente renovável por um período de seis meses, se não for rescindido, inequivocamente e por escrito, por qualquer das partes, 30 dias antes do termo do período em curso.

2 — O prazo de vigência do contrato referido no número anterior não pode ser superior a dezoito meses, incluindo quaisquer prorrogações expressas ou tácitas do prazo de execução das prestações que constituem o seu objeto, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

3 — Decorrido o prazo referido no número anterior o contrato caduca automaticamente.

Cláusula 4.ª

Modo de prestação do serviço

Em caso de extinção do contrato, independentemente do motivo que lhe der origem, a Segunda Outorgante obriga-se a prestar toda a assistência necessária na transição dos serviços objeto do presente contrato à Primeira Outorgante ou para terceiro por esta designada, de modo a que se garanta a continuidade dos serviços objeto do contrato, sem a mínima perturbação destes e que a transição ocorra de forma progressiva e ordenada.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações da Segunda Outorgante

Cláusula 5.^a

Obrigações principais da Segunda Outorgante

1 — Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a Segunda Outorgante as seguintes obrigações principais:

- a) Prestar os serviços nos termos e condições constantes do Anexo 1 – Cláusulas Técnicas;
- b) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da Primeira Outorgante;
- c) Prestar as informações que forem solicitadas pela Primeira Outorgante;
- d) Realizar todos os serviços enumerados neste contrato e respetivo anexo, nas condições de prazo e preço contratados, competindo-lhe ainda elaborar, sem direito a indemnização, todos os estudos subsidiários necessários a um perfeito esclarecimento dos trabalhos;
- e) No prazo de 48 horas após a conclusão dos serviços objeto deste contrato, deverá entregar à Primeira Outorgante o guião de atendimento, incluído o seu script;
- f) No prazo referido na alínea anterior deverá ainda entregar todos os reportes entregues durante a prestação de serviços em formato digital, nomeadamente XLS ou equivalente.

2 — A Segunda Outorgante fica ainda obrigada a recorrer a todos os meios humanos, instalações físicas, 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.

3 — A Segunda Outorgante é o único responsável pela boa execução do contrato, nos termos descritos neste contrato.

4 — A Segunda Outorgante fica responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas à proteção e condições de trabalho nos termos da legislação aplicável, bem como a efetuar e a manter o seu pessoal coberto por um seguro de acidentes de trabalho e por um seguro de responsabilidade civil, que cubra os riscos

decorrentes da prestação de serviços, inclusive os danos causados pelos trabalhadores contra terceiros.

5 — A Segunda Outorgante obriga-se ainda a não intervir em qualquer assunto ou processo relativamente aos quais possa existir conflito de interesses, nos termos previstos no n.º 5 do artigo 32.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio, e pela Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro.

6 — A obrigação prevista no número anterior abrange os agentes, funcionários ou colaboradores que se encontrem direta ou indiretamente envolvidos na prestação de serviços.

Cláusula 6.ª

Formas de prestação do serviço

1 — Para o acompanhamento da execução do contrato e orientação dos serviços a efetuar, a Segunda Outorgante fica obrigado a nomear um coordenador de serviços.

2 — Durante a vigência do contrato, a Primeira Outorgante reserva-se o direito de aceder, a qualquer momento dentro do horário de funcionamento, às instalações alocadas ao serviço de call center do presente contrato.

3 — A Primeira Outorgante poderá, em qualquer altura, solicitar a substituição do pessoal, desde com a que devida justificação.

4 — A Segunda Outorgante deve fornecer e manter permanentemente atualizada, uma lista de recursos humanos afetos à prestação de serviços, indicando o nome, o número do documento de identificação, morada e email.

5 — A Segunda Outorgante compromete-se a afetar os recursos humanos exclusivamente às operações da Primeira Outorgante 8 horas por dia.

6 — Caso se revele necessário proceder à substituição de elementos da equipa, a Segunda Outorgante deve justificar a sua substituição à Primeira Outorgante, e substituí-lo de imediato por um com o mesmo perfil e competências técnicas, ministrando-lhe a formação necessária.

7 — Até que seja garantida a substituição do colaborador, a Segunda Outorgante, deve garantir o atendimento das chamadas e proceder ao seu registo (com um utilizador específico de coordenador).

8 — A Segunda Outorgante deve comunicar à Primeira Outorgante, de imediato e por escrito, sempre que se verifique a ausência de um colaborador.

9 — A substituição deve ser comunicada por escrito à Primeira Outorgante.

10 — A Segunda Outorgante deverá, dentro do horário de atendimento, garantir que responde a todas as chamadas que não foram atendidas e que ficaram registradas no atendimento automático. Este procedimento deve ser realizado no próprio dia.

11 — A Segunda Outorgante procederá à criação de ticket no sistema de informação da Primeira Outorgante, com descritivo da situação e dados do utente do serviço e, nas situações que a Primeira Outorgante identificar para o efeito.

Cláusula 7.ª

Local e horário da prestação dos serviços

Os serviços objeto do presente contrato são executados em instalações da Segunda Outorgante, diariamente de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais) das 9.00 horas às 18.00 horas.

Cláusula 8.ª

Dever de sigilo

1 — A Segunda Outorgante durante e após a execução do contrato garantirá sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Primeira Outorgante, designadamente a relacionada com a atividade dos órgãos e departamentos, bem como quanto a dados dos seus prestadores de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 — A obrigação prevista no número anterior abrange os agentes, funcionários ou colaboradores que se encontrem direta ou indiretamente envolvidos na prestação de serviços ou no procedimento ao qual o mesmo deu origem, devendo os mesmos assinar um compromisso de confidencialidade, entregue pela Primeira Outorgante aquando da adjudicação.

3 — 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.

4 — Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela Segunda Outorgante 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.

5 — A Segunda Outorgante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de caráter funcional ou processual dos serviços da Primeira Outorgante a que tenha acesso na execução do contrato.

6 — O adjudicatário assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registro, eletrônico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados.

7 — De igual forma, o adjudicatário garante que terceiros que eventualmente se envolvam na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes dos números anteriores.

Cláusula 9.ª

Encargos

1 — Todas as despesas e encargos que a Segunda Outorgante tenha de incorrer para o cumprimento das obrigações que emergem do contrato, são da sua exclusiva responsabilidade, não podendo ser os mesmos reclamados à Primeira Outorgante, a menos que outro regime decorra da lei.

2 — O disposto no número anterior aplica-se ainda à obtenção de quaisquer autorizações, licenças e ao pagamento de quaisquer emolumentos devidos para cumprimento das obrigações que emergem do contrato.

3 — São da responsabilidade da Segunda Outorgante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

4 — Caso a Primeira Outorgante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a Segunda Outorgante indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, tenha de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

5 — Todas as despesas e encargos que derivem da prestação das cauções e da celebração do contrato são da responsabilidade da Segunda Outorgante.

6 — A Segunda Outorgante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho relativamente aos elementos do call center, na execução dos trabalhos, sendo da sua responsabilidade os encargos que daí resultem.

7 — São da responsabilidade da Segunda Outorgante todos os encargos resultantes da prestação do serviço proposto.

Secção II
Obrigações da Primeira Outorgante

Cláusula 10.^a

Representação da Primeira Outorgante

A Primeira Outorgante designa como gestor do contrato, nos termos e para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, na redação atualizada que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, a Diretora do Gabinete de Gestão da Qualidade, ficando reservado ao órgão decisor do contraente público a competência para a emissão de declarações negociais e de atos que revistam a natureza de atos administrativos respeitantes à interpretação, à validade, à execução, modificação ou resolução do contrato.

Cláusula 11.^a

Preço contratual

1 — Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente contrato, o contraente público paga à Segunda Outorgante a quantia de 135.552 EUR (cento e trinta e cinco mil quinhentos e cinquenta e dois euros) para o prazo de 12 meses de duração do contrato, ou de 203.328 EUR (duzentos e três mil, trezentos e vinte e oito euros) caso se verificar a renovação do contrato, a liquidar em prestações mensais de 11.296 EUR (onze mil duzentos e noventa e seis euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2— O preço referido no número anterior inclui a cedência definitiva do guião de atendimento desenvolvido nos termos previstos na alínea e) do n.º 1 da cláusula 5.^a.

Cláusula 12.^a

Condições de pagamento

1 — O pagamento à Segunda Outorgante é feito mensalmente e corresponde ao valor definido no número 1 da cláusula anterior.

2 — As quantias devidas pela Primeira Outorgante são pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

3 — Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação mensal dos serviços nos termos definidos neste contrato e respetivo anexo.

4 — As faturas devem incluir a seguinte informação:

- a) Designação da entidade adjudicante enquanto destinatário da fatura;

- b) Designação do Adjudicatário enquanto emissor da fatura;
- c) Designação do contrato;
- d) Data de envio da fatura;
- e) Identificação do mês e ano a que se refere a fatura;
- f) Valor da fatura antes do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);
- g) Valor do IVA;
- h) Valor da fatura após aplicação do IVA.

5 — Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas faturas ou quando estas não respeitem o indicado no número anterior, a Primeira Outorgante deve comunicar à Segunda Outorgante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6 — Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 2, as faturas são pagas através de transferência bancária.

7 — Quanto aos serviços prestados, os mesmos apenas poderão ser pagos após a emissão da declaração de conformidade relativamente ao pretendido, a efetuar pelo gestor do contrato em nome da entidade adjudicante, conforme estabelecido no artigo 290.º-A do CCP.

Capítulo III

Resolução contratual

Cláusula 13.ª

Rescisão ou suspensão do contrato

1 — A Primeira Outorgante tem o direito de rescisão do contrato nos termos indicados nos artigos 333.º, 334.º e 335.º do CCP e nos seguintes casos:

- a) Se o prestador e serviços não cumprir com qualquer das obrigações constantes da cláusula 4.ª ou das cláusulas técnicas;
- b) Se a Segunda Outorgante proceder à modificação do coordenador da equipa de trabalho, sem prévia autorização da Primeira Outorgante;
- c) Incumprimento definitivo, quando houver atraso na prestação dos serviços ou falta de reposição de bom funcionamento por período superior a 12 horas;
- d) Se se verificar a quebra de sigilo, nos termos da Cláusula 8.ª;
- e) Se existir inobservância, por mais de uma vez, das disposições do contrato ou quaisquer circunstâncias que revelem a existência de má-fé por parte da Segunda Outorgante.

2 — A Primeira Outorgante deve notificar a Segunda Outorgante da decisão de rescisão do contrato por carta registada, com aviso de receção.

3 — Em caso de resolução ou suspensão do contrato, por qualquer título, a Segunda Outorgante é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista, produzida no âmbito do contrato e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da Primeira Outorgante.

Cláusula 14.^a

Resolução por parte da Segunda Outorgante

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Segunda Outorgante pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 30 dias.

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 à Primeira Outorgante, que produz efeitos 30 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 pela Segunda Outorgante, 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

Resolução de conflitos

Cláusula 15.^a

Direito aplicável

1 — O contrato fica sujeito à lei portuguesa, com renúncia expressa a qualquer outra.

2 — Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no presente contrato e na demais regulamentação do contrato aplica-se o regime previsto no CCP.

Cláusula 16.^a

Foro competente

1 — Na eventualidade de qualquer conflito sobre a interpretação ou execução do contrato, as partes devem sempre procurar chegar a um acordo sobre a situação em litígio, dentro dos princípios da boa-fé contratual, antes de recorrer a meios contenciosos.

2 — No caso de as partes não conseguirem chegar a um acordo, nos termos do número anterior, deve o litígio ser dirimido pelo Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo V

Disposições finais

Cláusula 17.^a

Penalidades contratuais

Pelo incumprimento dos termos do contrato e por causa imputável à Segunda Outorgante, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária por incumprimento dos indicadores de desempenho, constantes da Cláusula 5.^a – Níveis de serviço – do anexo 1, calculada através da seguinte expressão:

Valor da penalidade = $V \cdot A / 1000$

V = valor do contrato

A = n.º de indicadores em incumprimento

Cláusula 18.^a

Responsabilidade e casos fortuitos ou de força maior

1 — Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

2 — Nenhuma das partes incorrerá em qualquer obrigação de indemnizar, compensar ou ressarcir a outra por quaisquer prejuízos incorridos ou a incorrer para cumprimento das suas obrigações contratuais por força de caso fortuito ou de força maior.

3 — Para os efeitos dos números anteriores, considera-se caso de força maior o facto praticado por terceiro pelo qual a parte não seja responsável, direta ou indiretamente, ou que, para a sua verificação, não tenha comprovadamente contribuído, bem como qualquer facto natural, situação imprevisível ou inevitável cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais das partes, como sejam, entre outros:

- a) Atos de guerra ou de subversão;
- b) Pandemias;
- b) Epidemias;
- c) Ciclones;
- d) Tremores de terra, fogo e raios;
- e) Greves gerais ou sectoriais que impliquem quebra total da capacidade produtiva das partes;
- f) Espera de pareceres de entidades externas necessários ao desenvolvimento dos trabalhos.

4 — A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior que impeçam o cumprimento total ou parcial do contrato ou que impliquem atrasos ou prejuízos na execução do contrato ou o agravamento do seu custo deve comunicar e justificar tais situações à outra parte, indicando o prazo previsível para o restabelecimento da situação.

5 — A Segunda Outorgante deve, no prazo máximo de 5 dias a contar do conhecimento da ocorrência, utilizando qualquer um dos meios previstos na Cláusula 21.^a, notificar a Primeira Outorgante da duração previsível do acontecimento e dos seus efeitos na execução do contrato, juntando certificado das entidades competentes que ateste a realidade e exatidão dos factos alegados e oferecendo prova de, em tempo devido, ter esgotado todos os meios para reduzir ao mínimo o atraso e os prejuízos na execução do contrato.

Cláusula 19.º

Liberação da caução prestada

1 — No prazo de 30 dias contados do cumprimento de todas as obrigações caucionadas por parte do cocontratante, a ERS promoverá a liberação da caução a que se refere o artigo anterior.

2 — A mora na liberação da caução confere ao cocontratante o direito de exigir à ERS juros sobre a importância da caução, calculada sobre o tempo decorrido desde o dia seguinte ao termo do prazo referido no número anterior.

Cláusula 20.^a

Subcontratação e cessação da posição contratual

A subcontratação pela Segunda Outorgante e a cessação da posição contratual por qualquer uma das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 21.^a

Tratamento de dados

A Segunda Outorgante, na qualidade de subcontratante para efeitos do disposto no artigo 28º, n.º 3, do RGPD, assume as obrigações resultantes do regime constante deste instrumento de direito comunitário derivado, nomeadamente as de:

- Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas do responsável pelo tratamento;
- Garantir que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumem um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- Adotar todas as medidas necessárias para garantir a segurança do tratamento de dados, nos termos do disposto no artigo 29.º, n.ºs 1 e 2, do RGPD;
- Não contratar outro subcontratante sem a necessária prévia autorização, por escrito, da Primeira Outorgante, na qualidade de responsável pelo tratamento conforme disposto na cláusula 20.^a;
- Atender à natureza do tratamento e, na medida do possível, prestar assistência ao responsável pelo tratamento, através de medidas técnicas e organizativas adequadas a permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, no exercício dos respetivos direitos;
- Prestar assistência ao responsável pelo tratamento, no sentido de acautelar a segurança dos dados pessoais, garantindo o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 30.º a 31.º do RGPD;
- De acordo com ulterior decisão da Primeira Outorgante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais objeto de tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação desses dados seja exigida ao abrigo do Direito da União ou dos Estados-Membros após conclusão da prestação de serviços;
- Disponibilizar à Primeira Outorgante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações supra elencadas, facilitar e contribuir para auditorias e/ou inspeções, conduzidas pelo responsável pelo tratamento de dados ou por um auditor por este mandatado.

Cláusula 22.^a

Comunicações e notificações

1 — Quaisquer notificações a efetuar entre as partes, nos termos do contrato ou da lei aplicável, podem ser efetuadas por entrega pessoal ao representante designado por cada uma das partes ou por fax ou por correio registado com aviso de receção,

devendo ser endereçadas para as moradas indicadas no contrato e presumindo-se efetuadas nas seguintes condições:

- a) entrega pessoal: assinatura do protocolo de receção;
- b) fax: primeiro dia útil seguinte à data de emissão sujeita a impressão do código de receção da outra parte;
- c) correio registado: terceiro dia útil após a expedição;
- d) correio eletrónico com aviso de receção: data do recibo de receção.

2. Qualquer das partes pode, em qualquer momento, comunicar à outra a mudança de algum dos endereços ou contactos indicados no contrato.

Cláusula 23.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente contrato são contados conforme o disposto no artigo 471.º do CCP.

Cláusula 24.^a

Produção de efeitos

O presente contrato produz efeitos a partir do dia 04 de janeiro de 2021.

Feito em duplicado, o presente contrato vai ser assinado digitalmente, em 11 de dezembro de 2020, ficando um exemplar na posse da Primeira Outorgante e outro exemplar na posse do Segundo Outorgante.

A PRIMEIRA OUTORGANTE

Sofia
Ribeiro
Nogueira
Soares da
Silva

Assinado de forma
digital por Sofia
Ribeiro Nogueira
Soares da Silva
Dados: 2020.12.11
17:25:35 Z

O SEGUNDO OUTORGANTE

[Assinatura
Qualificada]
Ana Sofia
Nuno da Silva
Ricardo
Marques

Digitally signed
by [Assinatura
Qualificada] Ana
Sofia Nuno da
Silva Ricardo
Marques
Date: 2020.12.11
08:54:58 Z

ANEXO I – Cláusulas Técnicas

Call Center

Cláusula 1.^a - Caracterização da prestação de serviço

1. No âmbito da execução da prestação de serviços devem ser realizados os seguintes serviços:

a) Linha de atendimento ao Utente

- I) A linha de help desk de primeira linha deve assegurar a prestação de informações / esclarecimentos aos utentes sobre as seguintes matérias:
 - a. Competências da ERS;
 - b. Direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde;
 - c. Como fazer uma reclamação;
 - d. Modo de tratamento de uma reclamação (procedimento seguido pela ERS nesta matéria);
 - e. Como fazer um pedido de informação;
 - f. Estado de uma reclamação;
 - g. Fundamento para o arquivamento das reclamações;
 - h. Fundamento e forma de contestar o desfecho de uma reclamação;
 - i. Como pedir acesso a informação administrativa;
 - j. Verificação de entrada de correspondência relativa a uma determinada reclamação e/ou exposição;
 - k. Número da reclamação;
 - l. Apoio no acesso à informação disponibilizada no website da ERS;
 - m. Pedidos de informação geral (de acordo com o guião de entendimentos a disponibilizar pela ERS);
 - n. Devolução de chamadas perdidas.
- II) Durante a vigência do contrato a ERS poderá adicionar novos temas ao IVR, sem que tal corresponda à fixação de trabalhos a mais, nem conferindo qualquer direito ao reequilíbrio financeiro do contrato.
- III) Caso o conteúdo da chamada extravase o âmbito da prestação de serviços, a mesma deverá ser encaminhada para um sistema de tickets, assegurado através do sistema informático da ERS.

b) Linha de atendimento ao prestador

- l) O help desk de primeira linha de apoio a prestadores tem como responsabilidade a prestação de informações / esclarecimentos / apoio técnico sobre as seguintes matérias:

a. Registo, licenciamento e pagamentos e certidões

- i. Prestação de informações gerais;
- ii. Preenchimento de formulário de pré-registo;
- iii. Validação de pré-registos;
- iv. Reenvio de dados de acesso;
- v. Desbloqueio de acesso à área privada;
- vi. Envio de certidões de registo;
- vii. Envio de notas de liquidação;
- viii. Validação de sessões de alteração de dados;
- ix. Preenchimento do formulário de licenciamento;
- x. Assinatura digital do formulário de licenciamento;
- xi. Validação de pedidos de licenciamento do regime simplificado, desde que sem dispensa de requisitos;
- xii. Pedido de confirmação de licenças antigas;
- xiii. Pedido de averbamento de licenças antigas;
- xiv. Pedido de reconhecimento de autorização provisória;
- xv. Preenchimento de requerimentos on-line;
- xvi. Tratamento de expedientes;
- xvii. Devolução de chamadas perdidas.

b. Sistema de reclamações

- i. Prestação de informações gerais;
- ii. Apoio no acesso ao Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC);
- iii. Preenchimento do formulário de registo no SGREC;
- iv. Anulação de formulários de registo no SGREC para alteração de dados;
- v. Validação de senhas de acesso ao SGREC;
- vi. Reenvio de senhas de acesso ao SGREC;
- vii. Reabertura de formulários RSP (Registo a submeter pelo Prestador);

- viii. Desbloqueio de senhas de acesso ao SGREC;
 - ix. Apoio na inserção de reclamações através do SGREC;
 - x. Verificação de entrada e/ou saída de correspondência relativa a uma determinada reclamação;
 - xi. Esclarecimentos sobre o livro de reclamações;
 - xii. Esclarecimentos sobre estado de processos de reclamação;
 - xiii. Esclarecimentos gerais sobre o SGREC (de acordo com o manual do utilizador do SGREC e/ou guião de entendimentos da ERS).
- II) No que respeita ao registo, licenciamento e pagamentos e certidões, o prestador de serviços será responsável por realizar chamadas de outbound a regulados:
- (i) que tenham em dívida contribuições regulatórias, mediante listagem fornecida pela ERS;
 - (ii) no sentido de confirmar os dados constantes do registo, mediante listagem fornecida pela ERS e tratamento subsequente, nomeadamente através da criação de Comunicações Internas;
- III) No que respeita ao sistema de reclamações, o prestador de serviços será responsável por realizar chamadas de outbound a regulados:
- (ii) a solicitar a finalização da submissão dos registos a submeter (RSP) não finalizados, mediante listagem fornecida pela ERS.
- IV) O help desk de 1.^a linha de apoio a prestadores tem ainda como responsabilidade a prestação de informações sobre como aceder a informação administrativa;
- V) Durante a vigência do contrato a ERS poderá adicionar novos temas ao IVR (atendimento automático ou guia vocal), sem que tal corresponda à fixação de trabalhos a mais, nem conferindo qualquer direito ao reequilíbrio financeiro do contrato;
- VI) Caso o conteúdo da chamada extravase o âmbito da prestação de serviços, a mesma deverá ser encaminhada para um sistema de tickets, assegurado através do sistema informático da ERS;
2. O acesso ao serviço de call center deverá ser realizado através do número 309 309 309, da propriedade da ERS. O custo das chamadas para este número deve ter uma taxação única para qualquer tipo de rede (tipo número verde ou azul).

3. O prestador de serviços é responsável por pedir a portabilidade do número 309 309 309, sendo os custos inerentes ao pedido de portabilidade da sua responsabilidade.
4. No que respeita a este serviço deverá o prestador de serviços atender ao seguinte:
 - A informação sobre os serviços da ERS encontra-se disponível no site www.ers.pt. Esta é complementada com informação que possa ser disponibilizada via email ou outro que se considere relevante;
 - A linha de atendimento, em 2019, registou uma média mensal de 2731 chamadas recebidas e 2632 chamadas atendidas,
 - A linha está sujeita a variações súbitas, sempre que ocorrem alterações na legislação ou *email* de atualização de registo e notificações de pagamento.
5. Sempre que haja uma variação acentuada de chamadas por motivo de comunicação generalizada aos regulados (e.g., alterações na legislação ou email de atualização de registo e notificações de pagamento), deverá o sistema permitir, durante o período de acréscimo de chamadas de regulados, a afetação exclusiva de pelo menos um colaborador à linha de atendimento ao utente.
6. O prestador de serviços deve implementar um IVR (atendimento automático ou guia vocal). O IVR deve ser implementado com mensagens de linha de espera periódicas, ajustadas de acordo com o tempo previsto para atendimento.
7. Quando o utilizador é colocado em espera deverá ser disponibilizada uma música, ou uma gravação com o portfólio de serviços prestados pela ERS bem como informação sobre como aceder ao *website* da ERS. Esta informação poderá ser alterada mediante pedido da ERS.
8. O IVR deve ser organizado de acordo com o âmbito da prestação de serviços:

Guia_Cidadão_ERS	<ol style="list-style-type: none"> a. Informações sobre reclamações b. Assuntos relacionados com direitos dos utentes c. Voltar ao menu anterior d. Voltar a ouvir as opções
Guia_Prestadores de Cuidados de Saúde_ERS	<ol style="list-style-type: none"> a. Registos b. Licenciamentos c. Pagamentos e certidões d. Dúvidas sobre o Sistema de gestão de reclamações e. Voltar ao menu anterior f. Voltar a ouvir as opções

9. Após a escolha do IVR o utente do serviço recebe a informação que a sua chamada será gravada para controlo de qualidade, podendo optar por outros meios de contacto caso não aceite a gravação da chamada.
10. Deverão ser implementados IVR em português e em inglês.
11. O prestador de serviços deverá desenvolver um inquérito de satisfação, de acordo com o modelo aprovado pela ERS, com o mínimo de 4 perguntas, disponibilizado de forma automática após o contacto.
12. O prestador de serviços deve monitorizar continuamente a qualidade do serviço através, nomeadamente:
 - 12.1. Monitorização dos indicadores descritos na cláusula 5 deste anexo;
 - 12.2. Avaliação da satisfação da chamada;
 - 12.3. Auditoria a chamadas, através de escuta aleatória e semanal de uma chamada por operador, garantindo que pelo menos uma delas pertença ao IVR um, remetendo à ERS o registo dessas auditorias.

Cláusula 2.^a – Meios a afetar à operação

1. O número mínimo de colaboradores afetos exclusivamente à operação é de 7 (sete) colaboradores mais o coordenador.
2. Os recursos humanos a alocar à prestação de serviços devem satisfazer os seguintes requisitos mínimos:
 - 2.1 Apresentação de registo criminal atualizado;
 - 2.2 Apetência para trabalhar com novas tecnologias, nomeadamente na ótica do utilizador;
 - 2.3 Perfil conciliador e com cariz social;
 - 2.4 Ser bom comunicador, com formulação clara de ideias e discurso fluente;
 - 2.5 Bons conhecimentos de inglês;
 - 2.6 Assinatura de acordo de confidencialidade.
3. O coordenador, para além dos requisitos elencados no número anterior, deverá ter experiência mínima de 2 (dois) anos em coordenação de equipas de call center.
4. A ERS salvaguarda-se ao direito de pedir a substituição de um colaborador quando considerar que o mesmo não se adequa ao lugar.
5. A substituição do coordenador, se necessária, deve ser efetuada por técnico de experiência equivalente.

6. O prestador de serviços fica obrigado a fornecer à ERS uma lista atualizada dos colaboradores.
7. O prestador deve comunicar à ERS as ausências dos operadores se estas ultrapassarem 1 (um) dia, devendo o coordenador do serviço garantir o atendimento e registo, com utilizador próprio.
8. O pessoal ausente por motivos de férias ou de doença, deve ser obrigatoriamente substituído, por trabalhadores com igual categoria profissional.
9. À ERS é reservado o direito de recusar ou solicitar a substituição de pessoal que não venha a corresponder ao perfil ou não reúna as competências profissionais para o exercício das funções, obrigando-se o adjudicatário a substituir qualquer elemento do seu pessoal, mediante pedido da ERS.

Cláusula 3.^a – Horário de funcionamento

1. O horário de atendimento de chamadas é das 09h00 às 17h30 ininterruptamente.
2. O número de operadores pode ser reduzido até ao mínimo de 3 nas horas de menor fluxo de chamadas das 12h30 às 14h30.
3. Das 17h30 às 18h00 serão realizados os callback. O custo destas chamadas é da responsabilidade do prestador de serviços.
4. As chamadas de outbound devem ser realizadas em alturas de menor fluxo.
5. Dentro do horário de atendimento o prestador de serviços deve garantir que responde a todas as chamadas que não foram atendidas e que ficaram registadas no atendimento automático.

Cláusula 4.^a – Localização das instalações

As instalações não devem distar mais de 20 Km da sede da ERS. As mesmas devem ser aprovadas pela ERS.

Cláusula 5.^a – Níveis de serviço:

Os níveis de serviço mínimos a respeitar são compostos pelos indicadores:

a) Linha de atendimento ao Utente

Indicador	Meta
% de chamadas atendidas com duração < 15 minutos	85%
Tempo médio de atendimento numa chamada	00:10:00
Tempo médio de conversação numa chamada	00:08:00
Taxa de abandono – quantidade de ligações perdidas em decorrência da fila de espera	3%
Tempo médio de espera	00:02:00
Tempo máximo de espera	00:05:00
Taxa de resposta a inquéritos de satisfação 60%	60%
Nível médio de satisfação	3,5
Taxa de tickets criados erradamente	10%

b) Linha de atendimento ao prestador

Indicador	Meta
% de chamadas atendidas com duração < 30 minutos	85%
Tempo médio de atendimento numa chamada	00:12:00
Tempo médio de conversação numa chamada	00:11:00
Taxa de abandono – quantidade de ligações perdidas em decorrência da fila de espera	3%
Tempo médio de espera	00:04:00
Taxa de chamadas resolvidas sem passar para a 2.ª linha	90%
Taxa de resposta a inquéritos de satisfação	60%
Nível médio de satisfação	3,5
Taxa de <i>tickets</i> criados erradamente	10%

Cláusula 6.ª – Documentação a produzir pelo prestador de serviços

1. Diariamente deve ser enviado à ERS um relatório com número de chamadas atendidas por tipologia.
2. Semanalmente, o prestador de serviços deverá remeter, em formato Excel e em modelo aprovado pela ERS, o cálculo dos níveis de serviço da cláusula 5.ª o e ainda os seguintes indicadores:
 - N.º de chamadas recebidas
 - N.º de chamadas recebidas por IVR
 - N.º de chamadas abandonadas antes de entrar em fila de espera e abandonadas em fila de espera
 - N.º de chamadas atendidas
 - N.º de chamadas atendidas por IVR
 - Taxa de chamadas atendidas por IVR
 - Tempo de duração médio das chamadas

- Tempo médio de atendimento por IVR
- % de chamadas atendidas com duração < 15 minutos no IVR Utentes
- % de chamadas atendidas com duração < 30 minutos no IVR Regulados
- Tempo médio de conversação por IVR
- Taxa de abandono por IVR
- Tempo médio de espera das chamadas atendidas por IVR
- Tempo máximo de espera por IVR
- Taxa de resolução na 1ª linha por IVR
- N.º de tickets escalados por tipologia
- Taxa de transferência para IVR
- Nota média de satisfação por IVR
- Outros indicadores que se considerem interessantes para avaliação do nível de serviço prestado.

Nota: A contagem do tempo de espera é efetuada a partir do momento em que o utente entra em fila de espera para atendimento até ser atendido.

3. Semanalmente o prestador de serviços remete à ERS um ficheiro Excel com o registo das ocorrências, tipificação e medidas para a sua resolução.
4. Semanalmente o prestador de serviços reporta à ERS as chamadas que tiveram pontuação negativa no inquérito, e submete as mesmas à ERS para avaliação.
5. Mensalmente, o prestador de serviços e a ERS realizam auditoria a, no mínimo uma chamada de um cidadão e uma de um regulado, através do preenchimento de uma grelha de qualidade aprovada previamente pela ERS. Estes registos devem ser enviados à ERS conjuntamente com as chamadas auditadas.
6. Os relatórios a produzir serão objeto de aprovação por parte da ERS, sendo da responsabilidade do prestador de serviços a reformulação dos mesmos caso necessário.
7. Mensalmente a ERS reunirá com o prestador de serviços para análise conjunta dos registos, devendo este produzir um relatório da reunião e enviar à ERS. O prestador de serviços deve comunicar atempadamente ao interlocutor da ERS a data da reunião.
8. O prestador de serviço deve organizar um dossier digital que contenha o registo de todas as questões formuladas à ERS, bem como o seu resultado, e enviar à ERS mensalmente.

Cláusula 7.^a - Requisitos Tecnológicos

1. O prestador de serviços é responsável pelos meios técnicos necessários à prestação do serviço do presente contrato.
2. O prestador de serviços deverá disponibilizar um código único de identificação de chamada, de forma a permitir rastrear a chamada em todos os registos.
3. O prestador de serviços deverá assegurar o desenvolvimento de uma aplicação que disponibilize guiões de atendimento com a possibilidade de tipificação de chamadas e gestão de processos.
4. O desenvolvimento do guião de atendimento deverá ser disponibilizado em suporte digital, o qual permitirá aos operadores do call center desempenhar as funções que lhes estão assignadas de acordo com os procedimentos operacionais definidos, tais como, registo de chamadas por tipologia, encaminhamento dos assuntos fora de âmbito do atendimento e encaminhamento para o inquérito de satisfação. Este script será propriedade da ERS.
5. A aplicação deverá permitir o registo de chamadas por tipologia, encaminhamento dos assuntos fora de âmbito do atendimento e encaminhamento para o inquérito de satisfação.
6. Terminada a audição do IVR sem que o utente do call center, tenha escolhido uma das opções, o mesmo será repetido. Se ainda assim não for selecionada nenhuma opção, a chamada será transferida para o operador disponível. Neste caso o IVR deve permitir que seja o operador a selecionar a opção no IVR, de modo a que a chamada fique registada no IVR corretamente.
7. Este suporte deve permitir que quando o utente do call center se engane na tipificação seja possível ao operador fazer a correção no *software* do prestador de serviços, de maneira a que estas sejam devidamente quantificadas.
8. O prestador de serviços deve tipificar, efetuar o registo completo e detalhado de cada chamada no sistema de registo disponibilizado pela ERS, sem prejuízo do reporte no software que o prestador de serviços possua.
9. Está prevista a disponibilização de perfis de utilizador, com acesso aos sistemas de informação da ERS, por forma a permitir realizar as tarefas inerentes ao serviço de atendimento.
10. O prestador de serviços obriga-se a implementar o acesso à internet para utilização da informação necessária à atividade, ficando os custos inerentes a seu cargo.
11. Os postos de trabalho deverão permitir o acesso aos sistemas de informação da ERS, sendo da responsabilidade do prestador de serviços todo o software

(nomeadamente as licenças necessárias para a assinatura digital e acesso remoto aos computadores dos prestadores) e hardware necessário ao normal funcionamento do call center.

12. O prestador de serviços deve assegurar as políticas de segurança (nomeadamente antivírus).
13. O prestador de serviços deverá disponibilizar todos os meios técnicos, necessários para o tratamento das chamadas inbound, outbound e call back, assumindo todos os custos inerentes.
14. O prestador de serviços deverá disponibilizar um sistema que comporte a gravação de todas as chamadas e a sua manutenção de acordo com a legislação em vigor, podendo a ERS solicitar a sua audição sempre que necessário.
15. O prestador de serviços deverá disponibilizar sistemas de call back e outbound dentro do horário de atendimento.
16. A ERS disponibilizará um número único de atendimento para o call center e o prestador de serviços deve garantir o reencaminhamento do mesmo para o serviço a prestar.
17. O *software* a disponibilizar em cada posto de trabalho é:
 - Windows ou equivalente;
 - Office ou equivalente;
 - Adobe ou equivalente;
 - Aplicação para acesso remoto (instalar em cada PC) – acesso remoto a computadores de prestador (ex: teamviewer ou equivalente)
 - Assinatura digital
 - Acesso a email.
18. Garantir todos os procedimentos necessários para o cumprimento da legislação no que respeito à proteção de dados.

Cláusula 8.^a – Condições das instalações

1. As instalações deverão ter luz natural, mobiliário ergonómico, conforto acústico, sistema de climatização e renovação de ar.
2. O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar nas suas instalações, 7 (sete) postos de atendimento, 1 (um) posto para o coordenador e 1 (um) posto para um elemento da ERS.
3. O prestador de serviços deverá disponibilizar, nas instalações:
 - 3.1. Um espaço para a operação dos serviços de call center da ERS;

- 3.2. Um espaço para efeitos de formação com capacidade mínima de 10 pessoas devidamente equipado com meios audiovisuais de apoio à formação, nomeadamente, datashow, painel de projeção e quadro branco, computadores e respetivo software e acesso à internet.
 - 3.3 Um espaço para reuniões com acesso à internet.
4. O espaço para a operação dos serviços de call center da ERS deverá garantir, ainda, as seguintes condições:
 - 4.1 Obedecer a todas as normas legais aplicáveis ao espaço de trabalho, higiene e segurança, e gestão de emergência e evacuação;
 - 4.2 Cablagens elétricas não expostas;
 - 4.3 Computador para os 8 (oito) colaboradores do prestador de serviços e para um elemento da ERS;
 - 4.4 Telefone para os 8 (oito) colaboradores e para um elemento da ERS;
 - 4.5 Equipamentos head-sets individuais por colaborador/ coordenador;
 - 4.6 Espaços individuais para guarda de objetos pessoais.

Cláusula 9.^a - Formação

1. O prestador de serviços fica obrigado a realizar a formação necessária a todos operadores do atendimento telefónico e ao respetivo coordenador. O prestador de serviços, além dos operadores, deve garantir mais um elemento com formação para garantir a substituição caso necessário.
2. Âmbito e conceitos da formação ministrada:
 - 2.1 Formação inicial: para colaboradores que integrem o call center pela primeira vez, e cujos objetivos são a aquisição e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais;
 - 2.2 Formação complementar: para colaboradores que apresentem necessidades de formação, e cujos objetivos são a atualização de conhecimentos, regras e procedimentos, e/ou funcionalidades dos sistemas e aplicações;
 - 2.3 Formação contínua: o prestador de serviços deve solicitar à ERS temas de formação que considere importantes.
3. O formador deverá possuir o certificado de aptidão profissional (CAP).
4. Toda a formação a ministrar deverá ter ficha de conteúdos, que deve ser assinada por cada colaborador. A formação deverá ter em conta os procedimentos definidos pela ERS.

5. No final de cada ação o formador deverá efetuar um relatório, a ser enviado para a ERS, onde deve incluir os assuntos abordados, a avaliação do formando e do formador e a avaliação da eficácia da formação.
6. As ações ministradas terão lugar nas instalações do prestador de serviços.

Cláusula 10.ª - Planeamento

1. A formação inicial a ministrar aos colaboradores deve ser realizada previamente ao arranque do projeto.
2. O prestador de serviços dispõe de um período máximo de 30 dias para a implementação do call center, realização de testes e arranque do projeto, desde a data de assinatura do contrato.