



Requisitos Sustentabilidade

Fornecedores e Parceiros



Índice

1. Responsabilidades dos Fornecedores

1.1. Legislação e outros normativos	4
1.2. Conformidade e desempenho	4
1.3. Pivot para interação com a NOS	5
1.4. Auditorias	5
1.5. Subcontratação	5
1.6. Cumprimento dos Requisitos de Sustentabilidade da NOS	5

2. Temas relevantes

2.1. Ética	6
2.2. Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas	6
2.3. Segurança da Informação, Privacidade dos Dados Pessoais e Continuidade de Negócio	7
2.4. Energia e Emissões	9
2.5. Resíduos	10
2.6. Saúde e Segurança no local de trabalho	10
2.7. Outros impactos	10

A NOS reconhece que a sua atividade produz impactes económicos, sociais e ambientais, tanto diretos como indiretos, nas comunidades onde se insere e acredita que pode e deve conduzir o seu negócio com o máximo benefício financeiro e material para os diversos stakeholders com quem se relaciona, potenciando os impactes positivos e minimizando os negativos.

Nesta premissa, a NOS presta especial atenção à seleção e à relação que estabelece com os seus Fornecedores e Parceiros¹. A qualidade dos produtos e serviços que a NOS adquire é essencial para manter e melhorar a proposta de valor da sua oferta.

Este documento apresenta, assim, as orientações que traduzem o essencial do posicionamento, **compromisso** e atuação em termos de sustentabilidade, a adotar por todos os Fornecedores e Parceiros da NOS.

Os requisitos estabelecidos baseiam-se na legislação nacional e comunitária, bem como nas normas e nos princípios de direito internacional geral ou comum que fazem parte integrante do direito português e convenções internacionais regularmente ratificadas ou aprovadas por Portugal nos termos do artº 8º da Constituição da República Portuguesa, colhendo especial relevância o respeito pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais, bem como a responsabilidade social, ambiental e económica das empresas.

Nesta sede, destacamos os seguintes instrumentos:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção;
- Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 20/11/1989;
- Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável;
- Acordo de Paris;
- 10 Princípios United Nations Global Compact.

Desta forma, consideramos imprescindível que os Fornecedores e Parceiros da NOS:

- Cumpram com todos os requisitos legais em vigor, aplicáveis à sua atividade;
- Adotem boas práticas de sustentabilidade, nomeadamente nas áreas dos recursos humanos, saúde e segurança no trabalho, direitos humanos, ética, segurança de informação, privacidade dos dados pessoais, continuidade de negócio e ambiente e promovam a implementação dos requisitos que lhes sejam solicitados pela NOS;
- Interiorizem e atuem de acordo com os princípios enunciados no **Código de Ética** da NOS;
- Participem, em colaboração com a NOS, na melhoria do desempenho ambiental e social dos produtos e serviços NOS;
- Estejam disponíveis para visitas/auditorias no âmbito do processo de avaliação de fornecedores;
- Prestem informação sobre os seus objetivos de sustentabilidade ambiental e social e que submetam informação regular e fundamentada sobre a sua performance nestas matérias.

1. A designação Fornecedores e Parceiros refere-se a qualquer pessoa ou entidade que preste serviços, a título duradouro ou temporário, ao Grupo NOS.

Responsabilidades dos Fornecedores

1.1 Legislação e outros normativos

Os Fornecedores e Parceiros são responsáveis por cumprir todos os requisitos legais e regulamentares em vigor aplicáveis à atividade que desenvolvem para a NOS. Adicionalmente, e sempre que aplicável, deverão também assegurar o cumprimento de outros requisitos definidos pela NOS ou constantes de normativos ou documentos subscritos pela NOS (princípios ou códigos voluntários de boas práticas, normas de certificação, acordos com autoridades públicas ou organizações não governamentais, entre outros). Sempre que solicitado, devem apresentar evidências do referido cumprimento à NOS.

Em caso de inspeção pelas autoridades competentes, os Fornecedores e Parceiros devem acompanhar as mesmas e, caso sejam detetadas situações de incumprimento relacionadas com as suas atividades, cabe-lhes implementar as ações necessárias para repor a situação de cumprimento e apresentar à NOS relatório comprovativo.

1.2 Conformidade e desempenho

No âmbito da atividade que desenvolvem para a NOS, os Fornecedores e Parceiros devem comprovar a conformidade com os requisitos do ponto antecedente e participar, em colaboração com a NOS, na melhoria do desempenho ambiental, social e de qualidade e segurança dos produtos e serviços que a NOS coloca no mercado.

No que respeita a certificações de qualidade, a NOS recomenda a adoção das melhores práticas de gestão da qualidade, de acordo com a norma ISO9001.

É obrigação do Fornecedor e/ou Parceiro recolher e enviar regularmente, e dentro dos prazos estabelecidos, os dados e indicadores de desempenho acordados e solicitados pela NOS. As plataformas e/ou ferramentas específicas eventualmente disponibilizadas para este efeito devem ser utilizadas pelo Fornecedor e/ou Parceiro.

1.3 Pivot para interação com a NOS

Sempre que solicitado pela NOS, os Fornecedores e Parceiros devem identificar um interlocutor que assegure a interação com a NOS para os temas da Sustentabilidade *lato sensu* e outros relacionados com os presentes requisitos. O elemento designado deve possuir os conhecimentos e competências necessárias para dar resposta a estas necessidades.

Adicionalmente, todos os colaboradores dos Fornecedores e Parceiros envolvidos nas atividades contratualizadas pela NOS devem ter conhecimento dos requisitos aplicáveis.

1.4 Auditorias

Os Fornecedores e Parceiros devem estar disponíveis para serem auditados pela NOS ou por entidades contratadas pela mesma para o efeito.

Sempre que, em auditoria, sejam detetadas situações de não conformidade imputável ao Fornecedor e/ou Parceiro, cabe a este implementar ações corretivas eficazes e apresentar à NOS evidências da resolução da situação detetada e das medidas tomadas para evitar a sua recorrência.

1.5 Subcontratação

Caso o serviço contratualizado com a NOS venha a ser subcontratado, na sua totalidade ou em parte, o Fornecedor e/ou Parceiro deve comunicar ao subcontratado estes requisitos e assegurar que o mesmo garante o respetivo cumprimento.

1.6 Cumprimento dos Requisitos de Sustentabilidade da NOS

Previamente ao início de qualquer relação contratual, a NOS comunica ao Fornecedor e/ou Parceiro os Requisitos de Sustentabilidade da NOS publicados no [website](#) do Grupo. Caso a adjudicação ocorra, o Fornecedor e/ou Parceiro assume o cumprimento das responsabilidades e dos temas relevantes descritos no presente documento de Requisitos de Sustentabilidade.

Sempre que a NOS, no âmbito dos seus compromissos, efetuar alterações relevantes ao documento Requisitos de Sustentabilidade, deve publicar/partilhar versão atualizada do novo documento. No caso de o Fornecedor e/ou Parceiro não cumprir algum dos requisitos que sejam aplicáveis, deve informar a NOS e propor uma data para a implementação desses novos requisitos

Temas Relevantes

2.1 Ética

A NOS considera as questões de ética e deontológicas como estratégicas para o seu negócio. Princípios como profissionalismo, integridade, transparência e independência são uma exigência na atividade e constituem um elemento fulcral para o sucesso do negócio da NOS. Estes princípios sustentam-se em atitudes e comportamentos individuais que cada Colaborador, Fornecedor e Parceiro ou Entidade que colabore com a NOS deve, em cada momento, incorporar no processo quotidiano de tomada de decisão.

O Código de Ética da NOS foi criado com o objetivo de agregar um conjunto de princípios e regras que devem reger as relações internas e externas das empresas do Grupo com os seus stakeholders. O Código de Ética é divulgado a Fornecedores e Parceiros, encontrando-se publicado no [website](#) do Grupo.

O Fornecedor e/ou Parceiro deve cumprir todos os princípios, bem como as regras, com as necessárias adaptações, do Código de Ética da NOS. Nesse sentido, os seus colaboradores ficam obrigados a realizar a formação sobre o Código de Ética da NOS a disponibilizar pela NOS. Deverão ser mantidos registos destas formações (ex.: nome dos participantes, função e data da formação).

Sempre que confrontado com potenciais violações ao Código de Ética da NOS, no âmbito da relação contratual com a NOS, o Fornecedor e/ou Parceiro deverá reportar as mesmas para os canais indicados neste Código.

2.2. Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas

A NOS repudia qualquer prática de corrupção ou suborno, de forma ativa ou passiva, assim como quaisquer outras formas de influência indevida ou condutas ilícitas, impondo o cumprimento rigoroso desses princípios nas suas relações internas e externas, seja com entidades públicas ou privadas. O Código de Conduta da Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas da NOS foi criado com o objetivo de estabelecer um conjunto de princípios, valores e regras de atuação nestas matérias, transversais a todas as atividades do Grupo, encontrando-se publicado no [website](#) do Grupo. Para efeitos deste Código entende-se por corrupção e infrações conexas os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, tráfico de influência, branqueamento e fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, nos termos, designadamente, do disposto no artigo 3.º do Regime Geral da Prevenção da Corrupção.

O Fornecedor e/ou Parceiro deve cumprir os princípios e valores, bem como as regras, com as respetivas adaptações, do Código de Conduta da Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas da NOS.

Sempre que confrontado com potenciais violações do Código de Conduta da Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, no âmbito da relação contratual com a NOS, o Fornecedor e/ou Parceiro deverá reportar as mesmas para os canais indicados neste Código.

2.3 Segurança da Informação, Privacidade dos Dados Pessoais e Continuidade de Negócio

A Política Geral de Segurança da Informação da NOS (disponível no [website](#)) deve ser seguida pelos seus Fornecedores e Parceiros, de modo a salvaguardar os princípios de integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, tendo por base os níveis e os domínios de segurança, bem como os respetivos objetivos de controlo que devem ser implementados, no sentido de assegurar a proteção adequada da informação e dos ativos e a continuidade do negócio.

Os Fornecedores e Parceiros devem adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas à prevenção, gestão e redução dos riscos de segurança, privacidade e continuidade (incluindo cibersegurança), no âmbito da relação contratual com a NOS, em conformidade com a legislação nacional e comunitária aplicável, as Políticas de Segurança e de Privacidade e demais políticas internas da NOS, decorrentes de standards internacionais recomendados, tais como a norma ISO 27001 (ISMS - Information Security Management System) e as Technical Guidelines for Security Measures da ENISA (European Network and Information Security Agency). Neste contexto a NOS recomenda a adoção da norma ISO27001, ISO20000, ou ISO22301, ou outras cujo âmbito abranja medidas de Segurança da Informação, Privacidade dos Dados Pessoais e Continuidade de Negócio.

A proteção da privacidade e dos dados pessoais de todas as pessoas que de alguma forma se relacionam com a NOS (clientes, utilizadores dos serviços, colaboradores, parceiros e outros) constitui um compromisso fundamental para a NOS. A Declaração de Compromisso sobre Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais do Grupo NOS (disponível no [website](#)) define os princípios relativos à recolha e tratamento de dados pessoais e indica os direitos dos titulares de dados pessoais que os Fornecedores e Parceiros devem adotar. Neste contexto, a NOS presta especial atenção à proteção dos dados pessoais dos seus Clientes e utilizadores de serviços, pelo que os Fornecedores e Parceiros devem cumprir o definido na Política de Privacidade de Clientes NOS (disponível no [website](#)).

Os Fornecedores e Parceiros deverão garantir que os seus trabalhadores ou demais pessoas afetas à prestação do serviço assinam o Termo de Responsabilidade dos SI/TI, de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais a disponibilizar pela NOS, nos casos em que estes tiverem acesso a informação, sistemas, instalações² e/ou a dados pessoais do Grupo NOS.

Nos casos em que exista ou possa existir tratamento de dados pessoais em que a NOS é a responsável pelo tratamento, os Fornecedores e Parceiros devem assinar um Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.

Nos casos acima referidos, os Parceiros são responsáveis por comunicar e garantir o cumprimento das regras de segurança por todos os seus Colaboradores que prestam serviços à NOS, através do Manual de Regras de Segurança para o Utilizador da NOS (disponível na rede interna da NOS) que abrange os seguintes temas:

- Organização, Papéis e Responsabilidade de Segurança;
- Segurança nos Recursos Humanos (inclui colaboradores e parceiros);
- Segurança nos Sistemas e Instalações (inclui gestão de acessos lógicos e físicos);
- Utilização Segura de Recursos TIC (computadores, equipamentos móveis, internet, e-mail, etc.);
- Classificação e Gestão da Informação;
- Gestão de Incidentes de Segurança e Privacidade;
- Gestão da Continuidade de Negócio;
- Confidencialidade da Informação e Privacidade dos Dados Pessoais.

No domínio da gestão da Continuidade de Negócio, os Fornecedores e Parceiros devem desenvolver e implementar os Planos de Continuidade, em função da criticidade dos serviços prestados à NOS. Esses planos devem endereçar cenários de interrupção, como por exemplo falha de sistemas ou de comunicações, indisponibilidade de instalações, falha massiva dos recursos humanos ao serviço da NOS ou outros cenários relevantes que as partes venham a acordar. Devem igualmente colaborar na execução dos Planos de Gestão de Crise, incluindo a articulação com a NOS para os temas de comunicação em crise.

Deverá ser mantido um registo atualizado de incidentes de segurança, privacidade e continuidade, assim como as ações corretivas implementadas de forma a prevenir situações futuras. Os Fornecedores e Parceiros devem ainda implementar processos para notificar à NOS a ocorrência desses incidentes no âmbito da relação contratual. Caso os incidentes envolvam dados pessoais, devem notificar também o Data Protection Officer da NOS.

2. No caso do acesso às instalações aplica-se o critério definido na lei para efeitos da obrigatoriedade de formação em segurança física, ou seja, aplica-se a ocupantes com permanência superior a 30 dias num ano.

Os Fornecedores e Parceiros deverão assegurar, aos colaboradores por si afetos à prestação de serviços à NOS, formação sobre segurança e privacidade com base nos conteúdos e suportes fornecidos pela NOS, sempre que solicitado. Adicionalmente, poderá ser pedida pela NOS certificação específica dos colaboradores, a acordar no âmbito da relação contratual. Deverá ser mantido registo destas formações/certificações (ex.: nome dos participantes, função e data da formação).

Aquando dos processos de contratualização ou compra a Fornecedores e Parceiros, estes devem expressar claramente, nas propostas de serviço, o seu compromisso de cumprimento das Políticas de Segurança e de Privacidade da NOS. Nas referidas propostas, os Fornecedores e Parceiros devem ainda incluir uma descrição das especificações técnicas e procedimentais que garantem o cumprimento dos requisitos de segurança, de privacidade e de continuidade que lhes tenham sido solicitados pela área adquirente da NOS. Estes requisitos devem estar alinhados com o definido na Checklist de Requisitos de Segurança e Privacidade da NOS (a disponibilizar pela área adquirente da NOS, consoante o sistema / produto / serviço em causa).

2.4 Energia e Emissões

O consumo de energia e a emissão de gases com efeito de estufa são transversais às atividades da NOS e a todas as fases do ciclo de vida dos produtos e serviços que a mesma coloca no mercado, constituindo o impacte ambiental mais relevante do negócio.

Neste sentido, é recomendado que os Fornecedores e Parceiros monitorizem os consumos energéticos associados às atividades desenvolvidas para e/ou na NOS, e adotem medidas para aumentar a eficiência energética e carbónica dos bens e serviços fornecidos à NOS.

Sempre que solicitado, os Fornecedores e Parceiros devem colaborar no estabelecimento e cumprimento de objetivos de redução de consumos de energia ou emissões definidos no âmbito da estratégia de sustentabilidade da NOS.

Os Fornecedores e Parceiros devem adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas à prevenção, gestão e redução dos impactes ambientais resultantes das atividades desenvolvidas para e/ou na NOS, pelo que se recomenda o alinhamento com a norma ISO14001 ou outras cujo âmbito abranja medidas de prevenção e minimização de impactes ambientais.

O Fornecedor e/ou Parceiro deverá garantir aos seus colaboradores formação específica sobre prevenção, gestão e redução dos impactes ambientais, ou outras similares, associados às atividades desenvolvidas para e/ou na NOS. Deverão ser mantidos registos destas formações.

2.5 Resíduos

Os Fornecedores e Parceiros deverão remover, das instalações da NOS, os materiais supérfluos e resíduos gerados por efeito da prestação do serviço (incluindo baterias e equipamentos elétricos e eletrónicos) e garantir, no caso dos resíduos, o seu envio para destino final ambientalmente adequado e licenciado. No caso de terem sido acordadas entre a NOS e o Fornecedor e/ou Parceiro condições específicas para a gestão e tratamento de resíduos, este requisito será salvaguardado de acordo com as condições aí estabelecidas.

Se aplicável, a e-Gar relativa ao transporte/ encaminhamento de resíduos deverá ser disponibilizada à NOS, quando solicitado.

2.6 Saúde e Segurança no local de trabalho

Os Fornecedores e Parceiros deverão identificar os perigos e avaliar os riscos associados às atividades por si desenvolvidas e garantir aos seus colaboradores as corretas condições de saúde, higiene e segurança no local de trabalho, incluindo os equipamentos de proteção coletiva e individual, quando aplicáveis, de acordo com a legislação em vigor.

Neste sentido, os Fornecedores e Parceiros deverão monitorizar as ações implementadas para minimizar os riscos associados às atividades desenvolvidas para e/ou na NOS.

Deverá ser mantido um registo atualizado de número e tipologia de incidentes e acidentes ocorridos no local de trabalho (incluindo óbitos), da taxa de doenças ocupacionais e sua tipologia, de dias perdidos e da taxa de absentismo, assim como as ações corretivas implementadas de forma a prevenir situações futuras. Este registo deverá ser entregue à NOS, caso esta o solicite.

Em função da criticidade dos serviços prestados à NOS, o Fornecedor e/ou Parceiro deverá garantir aos seus colaboradores afetos à prestação de serviços à NOS formação específica sobre Saúde e Segurança, em especial, se tiver que lidar com situações de maior risco. Deverão ser mantidos registos destas formações. A NOS recomenda a adoção das melhores práticas de gestão de segurança e saúde no trabalho, de acordo com a norma ISO45001 ou outras cujo âmbito abranja medidas de prevenção e minimização similares.

2.7 Outros impactes

A atividade dos Fornecedores e Parceiros para a NOS poderá originar outros impactes que não tenham sido considerados ou antecipados, mas que sejam relevantes e significativos no contexto da atividade desenvolvida pelo Fornecedor e/ou Parceiro para a NOS.

Os Fornecedores e Parceiros deverão informar a NOS sobre outros impactes potenciais e definir conjuntamente com a NOS a importância destes à luz das obrigações das partes.

