

**Contrato nº 2023/84**  
**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Entre: **TURISMO DE PORTUGAL, I.P.**, pessoa coletiva nº 508666236, com sede na Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa, representado por Dr. Carlos Manuel Sales Abade, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, como PRIMEIRO OUTORGANTE,

e

**LCG CIC, LDA.**, pessoa coletiva nº 506547736, com sede no Polo Tecnológico de Lisboa, Rua António Champalimaud, EE3 – 218, 1600 546 LISBOA, representada por Pedro Miguel Marques Baltazar Rebelo, na qualidade de Gerente e Tiago de Castro Martins Romeiras, na qualidade de Gerente, com poderes para o ato, como SEGUNDO OUTORGANTE,

Considerando que:

- A. Em 02 de abril de 2024, o PRIMEIRO OUTORGANTE autorizou a abertura de um Concurso Público com publicidade Internacional para a *aquisição de serviços de manutenção do Sistema Integrado de Informação do Turismo de Portugal, IP*;
- B. Nos termos e para efeitos do disposto no nº1 do artigo 22º do Decreto-Lei nº 197/99, de 8 de junho, foi, através da Portaria nº 683/2023, de 20 de novembro, autorizada a assunção dos encargos plurianuais decorrentes do presente contrato;
- C. Por deliberação do Conselho Diretivo do PRIMEIRO OUTORGANTE, de 16 de julho de 2024, foi adjudicada ao SEGUNDO OUTORGANTE a prestação de serviços a que se refere o considerando anterior e aprovada a minuta do presente contrato;
- D. Para assegurar o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do presente contrato, o SEGUNDO OUTORGANTE presta caução no valor de 5% do preço contratual, no montante de € 33.675,00 (trinta e três mil, seiscentos e setenta e cinco euros) e a cujas liberação e execução são aplicáveis os artigos 295º a 298º do Código dos Contratos Públicos (CCP);
- E. A despesa emergente do presente contrato tem cabimento na dotação orçamental do PRIMEIRO OUTORGANTE sob a rubrica 02.02.19B e está a coberto do compromisso registado sob o nº 01/DTSI/202402246, de 05/07/2024.

É celebrado o presente contrato, nos termos das cláusulas seguintes:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Cláusula 1.ª**

**Objeto**

O presente Contrato tem por objeto a **Aquisição de Serviços de Manutenção do Sistema Integrado de Informação do Turismo de Portugal, I.P.**, em conformidade com os termos, condições e exigências resultantes do clausulado *infra* e, bem assim, da proposta e do caderno de encargos e seus anexos.

## **Cláusula 2.<sup>a</sup>**

### **Locais da realização das prestações contratuais**

1. As prestações contratuais, que constituem o objeto do contrato a celebrar, devem ser executadas primacialmente na sede do Turismo de Portugal, IP, sita na Rua Ivone Silva Lote 6, 1050-124, em Lisboa.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, deve ser considerada a execução de prestações contratuais em cada um dos locais mencionados no Anexo I ao caderno de encargos, conforme mencionado no nº 7 da cláusula 5<sup>a</sup>.

## **Cláusula 3.<sup>a</sup>**

### **Prazo do Contrato**

1. O contrato inicia em 24/09/2024 e vigora até 31 de dezembro de 2026.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato poderá ser prorrogado até perfazer 36 meses.

## **Cláusula 4.<sup>a</sup>**

### **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) O Caderno de Encargos e os respetivos anexos;
  - b) A proposta adjudicada;
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem por que aí são 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 artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), e aceites pelo SEGUNDO OUTORGANTE nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

## **CAPÍTULO II**

### **OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

#### **SECÇÃO I**

#### **OBRIGAÇÕES DO SEGUNDO OUTORGANTE**

**SUBSECÇÃO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Cláusula 5ª**

**Obrigações principais do SEGUNDO OUTORGANTE**

**1.** Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, o SEGUNDO OUTORGANTE fica obrigado ao pontual cumprimento de todas as obrigações estabelecidas no presente Contrato e anexos do caderno de encargos, que constituem sua parte integrante, bem como das obrigações que resultem da proposta adjudicada e do contrato a celebrar.

**2.** No que respeita à Administração de Sistemas, o SEGUNDO OUTORGANTE deve assegurar, através da Equipa de 2.ª Linha, nomeadamente o seguinte:

**2.1. Gestão de aplicações, servidores e segurança**, que compreende:

- a) Gestão de Aplicações, incluindo a realização das seguintes tarefas:
  - i) Gestão de acessos de utilizadores às aplicações;
  - ii) Monitorização do consumo de recursos das aplicações para suporte à Gestão de Serviço;
  - iii) Monitorização do estado de operacionalidade das aplicações e manutenção aplicacional pró-ativa;
  - iv) Inventário por aplicação (licenciamento, versões, arquitetura da solução);
  - v) Gestão e instalação de *patches* e *upgrades*;
  - vi) Gestão de renovação de contratos de manutenção das aplicações, fazendo a gestão e monitorização dos respetivos prazos;
  - vii) Gestão de antivírus aplicacional e *anti-spam*, quando aplicável;
  - viii) Interface técnico com fornecedores de tecnologia;
- b) Administração de Servidores, visando os seguintes objetivos:
  - i) Gestão de acessos de utilizadores (Active Directory);
  - ii) Monitorização e manutenção do estado de operacionalidade dos servidores;
  - iii) Gestão de quotas e monitorização do consumo de recursos dos servidores para suporte à Gestão de Serviço;
  - iv) Inventário do parque de servidores (licenciamento S.O., configuração dos servidores, números de série);
  - v) Produção de documentação relacionada com a estrutura/arquitetura dos servidores;
  - vi) Gestão e operação de *patches* e *upgrades*;
  - vii) Interface com fornecedores de tecnologia;
  - viii) Gestão da renovação de contratos de manutenção dos servidores do PRIMEIRO OUTORGANTE, fazendo a gestão e monitorização dos respetivos prazos;
  - ix) Gestão de antivírus;
  - x) Gestão de cópias de segurança e reposição de dados;

**2.2. Gestão de Segurança e Comunicações, visando os seguintes objetivos:**

- a) Assegurar a proteção das comunicações e da infraestrutura de IT do PRIMEIRO OUTORGANTE contra ameaças externas e internas;
- b) Detecção de ameaças;
- c) Resposta a incidentes;
- d) Gestão de Vulnerabilidades;
- e) Gestão de feeds de informações sobre ameaças;
- f) Investigação de ameaças;
- g) Conformidade regulamentar;
- h) Assegurar a segurança da informação constante dos servidores;
- i) Gerir a infraestrutura de comunicações do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- j) Gerir o nome de utilizador e palavra-passe dos utilizadores internos e dos utilizadores dos serviços publicados na Internet;
- k) Efetuar a gestão de *firewalls*, bem como de equipamentos associados;
- l) Efetuar a gestão e a deteção de intrusões na rede e no *e-mail*;
- m) Efetuar a gestão de antivírus e *anti-spam*;
- n) Efetuar a gestão de cópias de segurança;
- o) Realizar auditorias e monitorização de processos internos;
- p) Efetuar o levantamento de todas as comunicações;
- q) Realizar a monitorização da ocupação das linhas de comunicações;
- r) Efetuar a gestão de permissões de acesso do e para o exterior;
- s) Recolher métricas de utilização para suporte à Gestão de Serviço;

### **2.3. Gestão de Rede (LAN), compreendendo:**

- a) Gestão de permissões de acesso na LAN;
- b) Recolha de métricas de utilização para suporte à Gestão de Serviço;

### **2.4. Gestão de Rede (WAN), compreendendo:**

- a) Monitorização do tráfego de rede;
- b) Monitorização/alarmística de conectividade dos circuitos;
- c) Monitorização dos equipamentos ativos que terminam a rede WAN;

### **2.5. Gestão de Serviço, visando os seguintes objetivos:**

- a) Acompanhamento e reporte regular da atividade de Gestão de Serviço;
- b) Identificação de áreas potencialmente problemáticas;
- c) Sugestões de melhoria;
- d) Identificação atempada das necessidades de investimento;
- e) Realização de relatórios mensais de acompanhamento;
- f) Definição de métricas de prestação da plataforma de apoio à Gestão de Serviço;
- g) Definição de métricas de cumprimento de *SLR (Service Level Requirements)*;
- h) Acompanhamento da vigência de garantias e contratos de manutenção da infraestrutura do PRIMEIRO OUTORGANTE, colaborando na respetiva gestão, de forma a aproveitar as respetivas funcionalidades de modo eficiente e, bem assim, acompanhando a sua efetivação / execução.

3. No que respeita à Assistência e apoio ao utilizador, o SEGUNDO OUTORGANTE deve assegurar, através da Equipa de 1.ª Linha, nomeadamente o seguinte:

**3.1. Service-Desk (Single Point Of Contact - SPOC),** cujos objetivos são:

- a) Efetuar a receção e o registo multicanal (*web, e-mail* e telefone) da comunicação de incidentes (problemas e pedidos) suscitados pelos utilizadores;
- b) Proceder ao registo dos incidentes e fornecer as métricas que permitam acompanhar os *SLR* acordados;
- c) Fornecer interface aplicacional aos diversos intervenientes na resolução dos incidentes, de modo a possibilitar a notificação para intervenção e o registo das ações efetuadas a cada interveniente;
- d) Possibilitar processos de escalamento de responsabilidade e respetivas notificações;
- e) Efetuar a distribuição dos incidentes reportados pelos utilizadores a quem, para o efeito, for indicado pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
- f) Apoiar os utilizadores na utilização das ferramentas *standard* de produtividade;
- g) Ser o ponto único de contato dos utilizadores no tratamento dos incidentes;
- h) Disponibilizar ferramentas de acompanhamento da evolução dos incidentes reportados pelos utilizadores;
- i) Efetuar a conexão com os utilizadores e proceder à resolução remota dos incidentes;
- j) Efetuar o escalonamento interno para segunda linha para resolução de problemas e pedidos;
- k) Ser a conexão com terceiros para acompanhamento da resolução de eventuais problemas na infraestrutura de tecnologias de informação.

**3.2. Gestão de Equipamentos, incluindo:**

- a) Suporte para os computadores *desktop*, portáteis, impressoras e equipamentos periféricos baseados em sistemas operativos *Microsoft*;
- b) Instalação de novos computadores e respetivo *software*;
- c) Instalação e configuração de *software*;
- d) Instalação e configuração de *hardware* e periféricos;
- e) Instalação e configuração de Impressoras;
- f) Instalação e configuração de conectividade na rede;
- g) Instalação e configuração de telefones IP;
- h) Substituição de equipamento periférico que apresente defeitos, como ratos, teclados, monitores, câmaras, discos externos e internos;
- i) Diagnóstico e resolução de falhas em *hardware, software standard*, periféricos, telefones *VoIP* e rede de dados;
- j) Manutenção e atualização do inventário de *hardware, software* e equipamentos de rede (passivos e ativos);
- k) Atualizações das aplicações do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- l) Operacionalização da instalação de novos equipamentos ou *software* por toda a organização;
- m) Gestão e operação nas mudanças de local de trabalho dos colaboradores do PRIMEIRO OUTORGANTE;

- n) Gestão de inventário e acompanhamento da sua evolução relativamente a equipamento *desktop*, servidores, respetivo *software*, equipamento de rede, segurança e comunicações;

**3.3. Gestão de Serviço de assistência ao utilizador, visando os seguintes objetivos:**

- a) Acompanhamento e reporte regular da atividade de gestão de serviço;
- b) Identificação de áreas potencialmente problemáticas;
- c) Sugestões de melhoria;
- d) Identificação atempada de necessidades de investimento;
- e) Realização de relatórios mensais de acompanhamento;
- f) Aferição de métricas de prestação na plataforma gestão de incidentes;

**4.** No que respeita à Gestão de plataformas base e aplicacionais, que compreende a manutenção de plataformas tecnológicas, aplicações e gestão de portais, o SEGUNDO OUTORGANTE deve assegurar, através da Equipa de 2.<sup>a</sup> Linha, nomeadamente:

- a) Manutenção e configuração da plataforma *Oracle E-Business Suite*, de forma a manter elevados níveis de desempenho e disponibilidade;
- b) Gestão e manutenção dos sistemas operativos Linux;
- c) Manutenção das plataformas de Base de Dados *Oracle* e *MSSQLServer*, de forma a garantir o seu bom funcionamento, bem como assegurar a instalação de todos os *upgrades* e evoluções do produto, disponibilizados pelos respetivos fabricantes;
- d) Manutenção e configuração da plataforma *Outsystems*, garantindo o seu bom funcionamento nos ambientes instalados de Desenvolvimento, Qualidade e Produção. Deverá ser assegurada a instalação de todos os *patches* e *upgrades* de versões emitidos pelo fabricante do produto;
- e) Manutenção e configuração da plataforma *SharePoint*, assegurando a instalação de todos os *patches* e *upgrades* de versões emitidos pelo fabricante do produto;
- f) Manutenção e configuração das plataformas *OpenSource*, tais como: *Apache*, *PHP*, *CakePHP*, *Drupal*, *Wordpress*, *Debian* e Base de dados *Postgresql* e *MySQL*;
- g) Manutenção e configuração de Bases de Dados;
- h) Monitorização do desempenho das aplicações referenciadas no anexo II parte-A;
- i) Inspeção de código de acesso às Bases de Dados;
- j) Serviços de suporte e manutenção aplicacional: o SEGUNDO OUTORGANTE deve assegurar a adaptação constante a novos requisitos, bem como a integração com sistemas externos, decorrentes de alterações impostas pela dinâmica legislativa e conjuntural;
- k) Efetuar alterações corretivas, adaptativas e perfectivas às aplicações existentes referenciadas no anexo II parte-A;
- l) Preparar alterações à configuração das aplicações, nomeadamente no âmbito do *Portal das Escolas (OutSystems)* e *SICGest (Oracle E-Business Suite)*;
- m) Interagir sempre que necessário com as restantes áreas do Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI).

**5.** O cumprimento das obrigações mencionadas nos números anteriores deve ter em atenção a necessidade de cumprir com as demais obrigações fixadas no presente Contrato e respetivos anexos ao Caderno de Encargos, nomeadamente, mas não apenas, no que respeita aos níveis de serviço e às obrigações relativas a recursos humanos afetos à prestação de serviços.

**6.** Sem prejuízo do mencionado no número anterior, a prestação dos serviços deverá ser assegurada, nas instalações da sede do PRIMEIRO OUTORGANTE, por recursos humanos em regime de permanência, horário a tempo completo de 2ª a 6ª feira, no período entre as 09:00 e as 19:00, com o mínimo de 7 elementos, e por recursos humanos em regime parcial, horário a tempo parcial, com o mínimo de 3 elementos em prestação de serviço presencial e remoto, devendo a gestão mensal equivaler a uma bolsa de horas não inferior a 240 horas.

**7.** O SEGUNDO OUTORGANTE deverá assegurar a prestação de serviços de manutenção nos locais indicados no Anexo I ao caderno de encargos, prevendo-se até quatro deslocações a cada um dos locais, por ano, pelos 7 recursos afetos em regime de permanência.

**8.** O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a comunicar imediatamente ao PRIMEIRO OUTORGANTE a deteção de situações anómalas no âmbito da execução das prestações contratuais, sendo responsabilizado pelas consequências da não comunicação imediata.

## **SUBSECÇÃO II**

### **OBRIGAÇÕES RELATIVAS AOS NÍVEIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **Cláusula 6ª**

##### **Níveis de serviço**

O SEGUNDO OUTORGANTE deve executar as prestações contratuais de acordo com os níveis de serviço que resultam da conjugação de quanto se exige em seguida e no Anexo III ao Caderno de Encargos:

**a)** Tempos de resposta de acordo com os níveis de prioridade seguintes:

|                    | Tempo de Resposta entre as 9h e 19h | Resolução |
|--------------------|-------------------------------------|-----------|
| <b>Crítico</b>     | Imediato                            | 2 horas   |
| <b>Alto</b>        | < 30 minutos                        | 4 Horas   |
| <b>Médio</b>       | < 4 horas                           | 8 horas   |
| <b>Baixo</b>       | < 8 horas                           | 24 horas  |
| <b>Planeamento</b> | A acordar                           | A acordar |

**b)** Os níveis de prioridade de resolução e escalamento são definidos de acordo com:

i) O nível de impacto:

| Nível de Impacto | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                | Afeta toda a organização, todo o edifício ou vários edifícios, um piso ou vários pisos, uma unidade orgânica ou várias unidades orgânicas, utilizadores pertencentes ao Conselho Diretivo e ao seu secretariado                                                                                                                                                                                                               |
| 2                | Afeta sistemas críticos de negócio, <i>SicGest, Q2, SGPI, Gestão escolar, RNT, SIRJET</i><br>Afeta sistemas críticos transversais, email, intranet, Serviços na Web, Portal do CD<br>Afeta sistemas de comunicações, VoIP<br>Afeta os seguintes grupos de utilizadores: CD, Diretores Coordenadores, Diretores, respetivos secretariados<br>Afeta sistemas transversais não críticos<br>Afeta sistemas verticais não críticos |
| 3                | Afeta grupos de utilizadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4                | Afeta utilizador individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

ii) O nível de urgência:

| Nível de Urgência | Descrição                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | Processo interrompido: o utilizador não pode efetuar o seu trabalho               |
| 2                 | Processo afetado: o utilizador pode usar certas funções e funcionalidades         |
| 3                 | Processo não afetado: o utilizador não pode usar certas funções e funcionalidades |
| 4                 | Processo não afetado: o utilizador solicita uma alteração                         |

iii) A matriz de prioridades:

|          |   | Impacto |         |             |             |
|----------|---|---------|---------|-------------|-------------|
|          |   | 1       | 2       | 3           | 4           |
| Urgência | 1 | Crítico | Crítico | Alto        | Alto        |
|          | 2 | Crítico | Crítico | Alto        | Alto        |
|          | 3 | Alto    | Alto    | Médio       | Baixo       |
|          | 4 | Médio   | Baixo   | Planeamento | Planeamento |

iv) Os critérios de escalamento de incidentes/problemas:

|         | Intervenção                                                                                                                                                                                             | 80% do tempo de resolução                                                                                                                                                                     | 100% do tempo de resolução                                                                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crítico | Notificação imediata por correio eletrónico ao Diretor de Tecnologias, pelo coordenador da equipa de 1ª linha. A não resolução do incidente no período de 10 minutos, escala para a equipa de 2ª Linha. | O recurso afeto reportará ao responsável da equipa de 1ª linha um ponto de situação. Será escalado um recurso da equipa de 2ª linha caso não seja possível a resolução na equipa de 1ª linha. | Terminado o prazo de resolução do problema, sem o mesmo estar resolvido, será realizada uma reunião de ponto de situação urgente, entre o Diretor de Tecnologias, e os responsáveis das equipas de 1ª e 2ª linha. |
| Alto    | Notificação imediata por correio eletrónico ao Diretor de Tecnologias, pelo coordenador da equipa de 1ª linha. A não resolução do incidente no período de 15 minutos, escala para a equipa de 2ª Linha. |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |
| Médio   | Notificação imediata por correio eletrónico ao Diretor de                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|       | Tecnologias, pelo coordenador da equipa de 1ª linha. Agendamento da intervenção e comunicação ao utilizador. A não resolução do incidente no período de 30 minutos, escala para a equipa de 2ª Linha.                                                           |  |  |
| Baixo | Notificação imediata por correio eletrónico ao Diretor de Tecnologias, pelo coordenador da equipa de 1ª linha. Agendamento da intervenção e comunicação ao utilizador. A não resolução do incidente no período de 60 minutos, escala para a equipa de 2ª Linha. |  |  |

### **SUBSECÇÃO III**

#### **OBRIGAÇÕES RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS DO SEGUNDO OUTORGANTE E AO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

#### **Cláusula 7ª**

##### **Competências da Equipa**

- 1.** O SEGUNDO OUTORGANTE deve garantir que a equipa que afeta à execução das obrigações emergentes do contrato possui experiência, perícia, e usa de cuidado e diligência na realização da prestação do serviço.
- 2.** A equipa afeta à realização das prestações contratuais exigidas deve possuir as competências técnicas referidas no Anexo IV ao caderno de encargos.
- 3.** O PRIMEIRO OUTORGANTE pode, em qualquer momento, ordenar a substituição de qualquer elemento da equipa no caso de não cumprimento do exposto nos números anteriores.
- 4.** São da exclusiva responsabilidade do SEGUNDO OUTORGANTE todas as obrigações legais relativas à equipa afeta à execução das prestações contratuais.
- 5.** A equipa afeta à execução das prestações contratuais deve, para além do conhecimento e formação exigida, ter, em todos os momentos, o número de pessoas necessário para cumprir com todas as exigências contratuais, nomeadamente os níveis de serviços que resultam da Cláusula 6.ª e do Anexo III ao caderno de encargos.
- 6.** A equipa a afetar à execução contratual deve ser dividida, conforme as funções e responsabilidades que resultam do presente Contrato, em duas equipas, designadas, respetivamente, Equipa de 1.ª Linha e Equipa de 2ª Linha.
- 7.** No âmbito da execução do contrato, caso o SEGUNDO OUTORGANTE necessite de proceder a alteração da equipa afeta à execução dos serviços deve solicitar acordo prévio ao PRIMEIRO OUTORGANTE, de acordo com o exigido no número seguinte, detalhando os seguintes elementos:
  - a) indicação do profissional a substituir;
  - b) motivo da substituição;
  - c) *curriculum vitae* do profissional que propõe em substituição.

**8.** Os elementos da equipa a alocar à prestação de serviços deverão possuir um nível de qualidade e um *curriculum vitae* com uma classificação igual ou superior àquela que foi obtida na fase pré-contratual, quando da apresentação da proposta.

**9.** A equipa de recursos humanos referida na presente cláusula não estabelece qualquer vínculo profissional ou outro com o PRIMEIRO OUTORGANTE, nem com esta estabelecerá qualquer relação de subordinação jurídica, técnica ou financeira entendendo-se que quaisquer instruções que venha a receber do representante do PRIMEIRO OUTORGANTE no âmbito do contrato, são dadas ao abrigo do poder de direção sobre o SEGUNDO OUTORGANTE de que aquela goza, nos termos do disposto no artigo 304.º do CCP.

**10.** Em caso de impedimento temporário ou ausência de elementos da equipa, designadamente para gozo de férias, o SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a substituí-los por profissionais que correspondam em quantidade, qualidade e perfil aos profissionais substituídos.

**11.** Sem prejuízo do disposto no número anterior o SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a não autorizar ausências simultâneas, designadamente para gozo de férias, de mais de metade dos membros da equipa.

**12.** Para efeitos da presente cláusula o PRIMEIRO OUTORGANTE pode, durante a execução do contrato a celebrar, exigir ao SEGUNDO OUTORGANTE a apresentação de documentos comprovativos da titularidade das habilitações e experiência profissional dos membros da equipa exigidas para a execução das prestações do contrato, de modo a permitir a verificação da manutenção dos atributos da sua proposta sujeitos a avaliação prevista nas alíneas c) e d) do artigo 17º do programa do concurso, fixando-lhe prazo para o efeito.

**13.** A não apresentação pelo SEGUNDO OUTORGANTE dos documentos previstos no número anterior no prazo fixado pelo PRIMEIRO OUTORGANTE é relevante para efeitos de incumprimento contratual.

### **Cláusula 8ª**

#### **Representantes das Partes – Gestor do Contrato**

- 1.** Cada uma das partes obriga-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do contrato.
- 2.** Cada uma das partes obriga-se a informar, por escrito, a outra parte da identidade e dos contactos do respetivo representante previsto no número anterior.
- 3.** O PRIMEIRO OUTORGANTE designa desde já como Gestor do Contrato, nos termos do artigo 290.º-A do CCP, o Diretor do Departamento de Sistemas e Tecnologias de Informação, com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato, cabendo-lhe, nomeadamente:
  - a) Comunicar de imediato eventuais desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato ao Conselho Diretivo do Turismo de Portugal, IP, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas; e
  - b) Adotar as medidas corretivas acima referidas, em caso de delegação de poderes para o efeito, salvo em matéria de modificação e cessação do contrato.

#### **Cláusula 9ª**

##### **Obrigações gerais relativas às reuniões, à apresentação de elementos e demais comunicações**

- 1.** Durante a vigência do contrato serão realizadas as reuniões necessárias entre os representantes nomeados para acompanhamento da execução do contrato, para monitorização e planeamento dos trabalhos.
- 2.** De todas as reuniões havidas entre os representantes do PRIMEIRO OUTORGANTE e do SEGUNDO OUTORGANTE é lavrada ata, que deve ser assinada por ambos, sendo o SEGUNDO OUTORGANTE responsável pela sua elaboração.
- 3.** Todos os relatórios, registos, comunicações, atas, planos e demais documentos elaborados pelo SEGUNDO OUTORGANTE devem ser integralmente redigidos em português.

#### **SUBSECÇÃO IV**

##### **OBRIGAÇÃO DE SIGILO E TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE**

#### **Cláusula 10ª**

##### **Sigilo**

- 1.** O SEGUNDO OUTORGANTE deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, pessoal ou outra, relativa ao PRIMEIRO OUTORGANTE, de que possa ter conhecimento, direta ou indiretamente, no âmbito da execução do contrato, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
- 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 SEGUNDO 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.

#### **Cláusula 11ª**

##### **Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de cinco 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.

#### **Cláusula 12ª**

##### **Propriedade Intelectual**

1. Todos os elementos desenvolvidos ao abrigo do contrato e entregues ao PRIMEIRO OUTORGANTE, incluindo todos os direitos de natureza industrial ou autoral, suscetíveis de proteção jurídica nos domínios da propriedade intelectual, sobre todas as criações abrangidas pelos serviços a prestar, nomeadamente, metodologias, documentação, código fonte, entre outros elementos, constituem propriedade originária do PRIMEIRO OUTORGANTE.
2. Pela aquisição dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos definidos neste Contrato.

## **SUBSECÇÃO V**

### **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

#### **Cláusula 13ª**

##### **Condições gerais sobre tratamento de dados pessoais**

1. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a cumprir todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("*Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados*" ou "*RGPD*") e demais legislação da União Europeia e nacional aplicável, nomeadamente, no disposto na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, em relação a todos os dados pessoais a que eventualmente aceda, consulte, estruture, organize, recolha ou conserve no âmbito ou para efeitos da prestação dos serviços, nomeadamente, dados pessoais de clientes, trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços do PRIMEIRO OUTORGANTE.
2. O tratamento de dados pessoais abrange os dados pessoais, na aceção do artigo 4.º, ponto 1) do RGPD.
3. O PRIMEIRO OUTORGANTE e o SEGUNDO OUTORGANTE reconhecem e aceitam que, relativamente a todos os dados pessoais a que o SEGUNDO OUTORGANTE tiver acesso ou lhe forem transmitidos pelo PRIMEIRO OUTORGANTE para efeitos da prestação dos serviços:
  - a) O PRIMEIRO OUTORGANTE atuará na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados (tal como definido no RGPD), determinando as finalidades, os prazos de conservação, os eventuais destinatários e os termos do tratamento desses dados pelo SEGUNDO OUTORGANTE;
  - b) O SEGUNDO OUTORGANTE atuará na qualidade de entidade subcontratante (tal como definido no RGPD), tratando os dados pessoais em estrita observância das instruções dadas pelo PRIMEIRO OUTORGANTE, como responsável pelo tratamento desses dados.

#### **Cláusula 14ª**

##### **Obrigações específicas do SEGUNDO OUTORGANTE**

1. O SEGUNDO OUTORGANTE compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tiver acesso ou que lhe forem transmitidos pelo responsável pelo tratamento dos dados ao abrigo da prestação dos serviços objeto do presente contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, por aquele responsável.
2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no contrato, o SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e, nomeadamente, a:
  - a) Tratá-los apenas de acordo com as instruções do PRIMEIRO OUTORGANTE e única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços;
  - b) Não os tratar para fins próprios, nem a fazer uso dos dados pessoais em qualquer produto ou serviço que ofereça a terceiros;
  - c) Cumprir todas as regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o responsável pelo tratamento desses dados estiver vinculado, sempre que tais regras lhe forem comunicadas;
  - d) Prestar ao PRIMEIRO OUTORGANTE toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo da prestação de serviços e manter o PRIMEIRO OUTORGANTE informado em relação ao tratamento de dados pessoais;
  - e) Prestar assistência ao PRIMEIRO OUTORGANTE, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar as obrigações referentes à notificação de violações de dados pessoais, designadamente, através da comunicação imediata ao PRIMEIRO OUTORGANTE (e em qualquer caso nunca superior a 24 horas verificado em dias úteis após o conhecimento da ocorrência) de qualquer violação de dados pessoais que ocorra, prestando ainda total colaboração ao PRIMEIRO OUTORGANTE na adoção de medidas de resposta ao incidente, na investigação do mesmo e na elaboração das notificações que se mostrem necessárias nos termos da lei, conforme Formulário para comunicação em anexo (Anexo V) ;
  - f) Colaborar com o PRIMEIRO OUTORGANTE, tendo em conta a natureza do tratamento e na medida do possível, através das medidas técnicas e organizativas referidas na cláusula seguinte, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício, por estes, dos seus direitos nos termos da lei;
  - g) Não comunicar dados pessoais a terceiros e a prestadores de serviços não autorizados ou não indicados pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
  - h) Manter registos das atividades de tratamento de dados realizadas em nome do PRIMEIRO OUTORGANTE ao abrigo da prestação dos serviços, segundo os requisitos previstos na lei e disponibilizá-los, no prazo de 5 (cinco) dias contados da receção do pedido escrito do PRIMEIRO OUTORGANTE nesse sentido, usando o modelo de formulário em formato .xls que se encontra em anexo (Anexo VI);

- i) Não transferir os dados para fora do Espaço Económico Europeu, sem o consentimento prévio por escrito do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- j) Disponibilizar ao PRIMEIRO OUTORGANTE todas as informações que se revelem necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na lei e facilitar e contribuir para as auditorias e eventuais inspeções a que a mesma possa ser submetida;
- k) Assegurar que o pessoal autorizado a tratar os dados pessoais assume compromissos de confidencialidade e que conhece e cumpre todas as obrigações aqui previstas, remetendo cópias assinadas dos mesmos ao PRIMEIRO OUTORGANTE, no prazo de dez dias a contar da assinatura do contrato.

### **Cláusula 15ª**

#### **Medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança**

1. O SEGUNDO OUTORGANTE garantirá as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais, as quais deverão oferecer um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento apresenta, tendo em atenção o estado da técnica e a natureza dos dados a serem protegidos.
2. As medidas técnicas e organizativas devem proteger os dados pessoais contra a respetiva destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
3. Tendo em conta o previsto nos números anteriores, o SEGUNDO OUTORGANTE deve manter um plano de segurança da informação, o qual assegure, nomeadamente:
  - a) A confidencialidade, integridade, disponibilidade constante dos sistemas e dos serviços de tratamento, nos seguintes domínios e graus de segurança abaixo indicados:
    - i) Marca Nacional, grau Secreto ou superior;
    - ii) Marca EU, grau Secret ou superior;
    - iii) Marca NATO, grau Secret ou superior;
  - b) A resiliência permanente dos sistemas e dos serviços de tratamento.
4. Entre as medidas técnicas e organizativas que devem estar elencadas no referido plano de segurança da informação e que devem ser aplicadas às operações de tratamento e aos dados, incluem-se, nomeadamente:
  - a) Medidas que garantam que as pessoas autorizadas só possam ter acesso aos dados abrangidos pela autorização;
  - b) Verificações de identidade e de acesso utilizando um sistema de autenticação, bem como uma política de palavras-passe ou cifragem;
  - c) Sistema que física e logicamente isola os clientes uns dos outros;
  - d) Processos de autenticação de utilizadores e administradores, bem como medidas para proteger o acesso a funções de administração;

- e) Um sistema de gestão de acesso para operações de suporte e manutenção que opera com base nos princípios dos “privilégios mínimos” (*principle of least privilege*) e necessidade de conhecimento (*need to know*);
- f) Processos e medidas para rastrear ações executadas no seu sistema de informação;
- g) Capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada em caso de incidente físico ou técnico;
- h) Dispor de um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.

5. O PRIMEIRO OUTORGANTE poderá, sempre que assim o entender e ao seu critério, solicitar ao SEGUNDO OUTORGANTE elementos que demonstrem o cumprimento das obrigações da presente cláusula.

6. O SEGUNDO OUTORGANTE concorda que o acesso aos dados pessoais tratados no âmbito da prestação dos serviços será estritamente limitado ao pessoal que necessitar de ter acesso aos mesmos para efeitos de cumprimento das obrigações aqui assumidas pelo SEGUNDO OUTORGANTE.

7. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a comunicar de imediato ao PRIMEIRO OUTORGANTE qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados pessoais ou de algum modo dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados, devendo ainda tomar todas as medidas necessárias para a cessar de imediato.

#### **Cláusula 16ª**

##### **Avaliações de impacto**

Quando solicitado pelo PRIMEIRO OUTORGANTE, o SEGUNDO OUTORGANTE disponibilizará todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento pelo mesmo da legislação aplicável e auxiliará o PRIMEIRO OUTORGANTE na concretização de qualquer avaliação de impacto sobre a proteção de dados associada aos serviços prestados, bem como colaborará com o PRIMEIRO OUTORGANTE para a implementação de ações de mitigação dos riscos de privacidade que venham a ser identificados.

#### **Cláusula 17ª**

##### **Subcontratação das obrigações específicas**

1. O SEGUNDO OUTORGANTE poderá apenas subcontratar as suas obrigações, decorrentes do presente contrato, no que respeita a subcontratação de serviços de alojamento (“hosting”) e/ou aluguer de espaço em servidores, e mediante autorização expressa e por escrito do PRIMEIRO OUTORGANTE.

2. Caso o SEGUNDO OUTORGANTE seja autorizado a contratar outro subcontratante, nas condições previstas no número anterior, deverão ser impostas a esse subsubcontratante as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente contrato, legislação e melhores práticas, nomeadamente, a obrigação de apresentar garantias

de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas à segurança do tratamento, de uma forma que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD.

3. O SEGUNDO OUTORGANTE reconhece que o incumprimento das obrigações pelo subsubcontratante é da responsabilidade do SEGUNDO OUTORGANTE, sem prejuízo de quaisquer direitos que este possa ter perante esse subsubcontratante, tanto por força da prestação de serviços como por força da legislação em vigor.

#### **Cláusula 18ª**

##### **Conservação de dados pessoais**

1. O SEGUNDO OUTORGANTE pode conservar os dados pessoais por conta do PRIMEIRO OUTORGANTE apenas durante o período em que seja necessário o acesso aos dados para realização da operação de tratamento, o qual não pode ser superior ao período de duração do contrato de prestação de serviços.

2. No momento da cessação do contrato, os dados pessoais que não estejam sujeitos a regras específicas de conservação, devem ser, consoante a escolha do PRIMEIRO OUTORGANTE, eliminados ou devolvidos pelo SEGUNDO OUTORGANTE, apagando-se e/ou destruindo-se quaisquer documentos, registos e cópias existentes, quer em suporte físico, quer em suporte digital.

3. O disposto no número anterior aplica-se também após o termo da relação entre o SEGUNDO OUTORGANTE e os seus trabalhadores, subcontratados, consultores ou eventuais prestadores de serviços.

#### **Cláusula 19ª**

##### **Política de segurança da informação**

1. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a respeitar a política de segurança e de classificação da informação do PRIMEIRO OUTORGANTE, bem como a aplicar os procedimentos definidos pelo mesmo, nomeadamente em casos de incidente de segurança da informação.

2. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode fiscalizar o cumprimento da política e dos procedimentos de segurança e de classificação da informação pelo SEGUNDO OUTORGANTE, seus trabalhadores, colaboradores, parceiros e subcontratados, designadamente, através da realização de auditorias, vistorias e ensaios que permitam avaliar os termos e condições em que aqueles estão a ser assegurados.

#### **SECÇÃO II**

##### **OBRIGAÇÕES DO PRIMEIRO OUTORGANTE**

#### **Cláusula 20ª**

##### **Preço Contratual**

1. O PRIMEIRO OUTORGANTE obriga-se a pagar, pela aquisição de serviços objeto do contrato a celebrar, o preço de até 673.500,00€ (seiscentos e setenta e três mil e quinhentos euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.

**2.** O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao PRIMEIRO OUTORGANTE, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

## **Cláusula 21ª**

### **Condições de pagamento**

- 1.** O pagamento do preço contratual será realizado até ao limite de trinta e seis prestações mensais, iguais e sucessivas, sendo a primeira devida no mês seguinte ao início da vigência do contrato.
- 2.** O SEGUNDO OUTORGANTE deve remeter ao PRIMEIRO OUTORGANTE uma fatura mensal a qual deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias.
- 3.** As faturas devem ser remetidas até ao dia 8 do mês subsequente àquele a que a fatura diz respeito.
- 4.** Em caso de discordância por parte do PRIMEIRO OUTORGANTE quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao SEGUNDO OUTORGANTE, por escrito, os respetivos fundamentos e proceder à devolução da respetiva fatura, ficando o SEGUNDO OUTORGANTE obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 5.** Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para o NIB a indicar pelo SEGUNDO OUTORGANTE.
- 6.** Em caso de atraso do PRIMEIRO OUTORGANTE no cumprimento das obrigações de pagamento do preço contratual, tem o SEGUNDO OUTORGANTE o direito a receber juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
- 7.** O atraso a que se refere o número anterior não confere ao SEGUNDO OUTORGANTE o direito de invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato.
- 8.** Se aplicável, o SEGUNDO OUTORGANTE é, de acordo com o prescrito no artigo 299.º-B, n.º 1 do CCP, obrigado a emitir fatura eletrónica, que, para além dos requisitos exigidos na legislação fiscal, contém, imperativamente os elementos enunciados nas diversas alíneas que compõem a norma contida nesse n.º 1 do referido artigo, sempre que aplicáveis.
- 9.** Se aplicável, o modelo de fatura eletrónica a utilizar é o estabelecido pela norma europeia respetiva, aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, de acordo com o prescrito no artigo 299.º-B, n.º 3 do CCP.

## **Cláusula 22ª**

### **Direção e Fiscalização da Conformação da Relação Contratual**

A fiscalização e o acompanhamento do modo de execução das prestações contratuais serão exercidos pelo gestor do contrato do PRIMEIRO OUTORGANTE, para cada um dos *itens* referidos na Cláusula 5.ª, ficando o SEGUNDO OUTORGANTE obrigado a prestar-lhe toda a colaboração que se mostrar necessária e toda a informação que lhe seja solicitada.

## **CAPÍTULO III**

### **PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO**

#### **Cláusula 23ª**

##### **Penalidades contratuais**

- 1.** Pelo incumprimento dos níveis de serviço que resultam da Cláusula 6.ª e do Anexo III ao caderno de encargos, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode exigir ao SEGUNDO OUTORGANTE o pagamento de uma sanção pecuniária nos seguintes termos: 2 ‰ do preço mensal devido, por cada hora de atraso em relação aos tempos de resposta e resolução fixados.
- 2.** Em caso de resolução do contrato a celebrar por incumprimento do SEGUNDO OUTORGANTE, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até € 200.000,00 (duzentos mil euros).
- 3.** Na determinação da gravidade do incumprimento, o PRIMEIRO OUTORGANTE tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do SEGUNDO OUTORGANTE e as consequências do incumprimento.
- 4.** O PRIMEIRO OUTORGANTE pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente Cláusula.
- 5.** As penas pecuniárias previstas na presente Cláusula não obstam ao direito de o PRIMEIRO OUTORGANTE exigir uma indemnização pelo dano excedente.

#### **Cláusula 24ª**

##### **Força maior**

- 1.** Não podem ser impostas penalidades ao SEGUNDO OUTORGANTE, 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 SEGUNDO OUTORGANTE, na parte em que intervenham;
  - b)** Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do SEGUNDO OUTORGANTE 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 SEGUNDO OUTORGANTE de deveres ou ônus que sobre ele recaiam;
  - d)** Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo SEGUNDO OUTORGANTE de normas legais;
  - e)** Incêndios ou inundações com origem nas instalações do SEGUNDO OUTORGANTE 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 SEGUNDO OUTORGANTE 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 25ª**

### **Resolução por parte do PRIMEIRO OUTORGANTE**

- 1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o SEGUNDO OUTORGANTE violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
- a)** Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao SEGUNDO OUTORGANTE;
  - b)** Incumprimento, por parte do SEGUNDO OUTORGANTE, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
  - c)** Oposição reiterada do SEGUNDO OUTORGANTE ao exercício dos poderes de fiscalização do contraente público;
  - d)** Incumprimento pelo SEGUNDO OUTORGANTE de decisões judiciais respeitantes ao contrato;
  - e)** Não renovação do valor da caução pelo SEGUNDO OUTORGANTE;
  - f)** O SEGUNDO OUTORGANTE se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.
  - g)** Incumprimento reiterado das obrigações que decorrem do presente contrato;
  - h)** Quando o SEGUNDO OUTORGANTE não cumpra reiteradamente as obrigações, nomeadamente se os serviços e plataformas do PRIMEIRO OUTORGANTE estiverem inativas, ou com operação deficiente, num determinado local, por um período superior a uma semana, sendo tal imputável à omissão de deveres do SEGUNDO OUTORGANTE .
- 2.** O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao SEGUNDO OUTORGANTE e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo PRIMEIRO OUTORGANTE.

## **Cláusula 26ª**

### **Resolução por parte do SEGUNDO OUTORGANTE**

- 1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o SEGUNDO OUTORGANTE pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou o montante em dívida exceda 35% do montante previsto no nº1 da Cláusula 20.ª, excluindo juros.
- 2.** Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos Cláusula 29.ª.
- 3.** No caso explicitado no n.º 1 o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao PRIMEIRO OUTORGANTE, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este 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 SEGUNDO OUTORGANTE, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos, aplicável por remissão do artigo 451º do mesmo diploma legal, com as necessárias adaptações.

## **CAPÍTULO IV**

### **CAUÇÃO E SEGUROS**

## **Cláusula 27ª**

### **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 PRIMEIRO OUTORGANTE, sem necessidade de prévia decisão judicial, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso ou incumprimento definitivo pelo SEGUNDO OUTORGANTE 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 PRIMEIRO OUTORGANTE 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 SEGUNDO OUTORGANTE na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação do PRIMEIRO OUTORGANTE para esse efeito.
- 4.** A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do CCP.

## **Cláusula 28ª**

### **Seguros**

- 1.** O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a celebrar, e manter em vigor durante todo o período de vigência do contrato, o Contrato de seguro de responsabilidade civil com a cobertura adequada aos serviços a prestar.
- 2.** Para efeitos de verificação do cumprimento do disposto no número anterior, o SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a apresentar as apólices de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos respetivos prémios, sempre que tal seja exigido pelo PRIMEIRO OUTORGANTE.

## **CAPÍTULO V**

### **RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

## **Cláusula 29ª**

### **Foro competente**

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

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **Cláusula 30ª**

### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

- 1.** A subcontratação e a cessão da posição contratual pelo SEGUNDO OUTORGANTE dependem da autorização, expressa e por escrito, do PRIMEIRO OUTORGANTE, nos termos do Código dos Contratos Públicos.
- 2.** Às situações de incumprimento do cocontratante que reúnam os pressupostos para a resolução do contrato pode ser aplicável o regime da cessão da posição contratual prevista no artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

## **Cláusula 31ª**

### **Comunicações e notificações**

- 1.** As comunicações entre o PRIMEIRO OUTORGANTE e o SEGUNDO OUTORGANTE na fase de execução do contrato, devem ser escritas e redigidas em português, devendo ser efetuadas através de correio eletrónico, salvo se ocorrer qualquer constrangimento que impossibilite o

seu uso e, nesse caso, seja comunicado antecipada e telefonicamente à outra parte o meio alternativo a utilizar.

2. As notificações e comunicações consideram-se feitas nos termos do artigo 469.º do CCP.

3. As comunicações devem ser dirigidas para os seguintes endereços e postos de receção, consoante o meio utilizado:

a) Turismo de Portugal, I.P.

Correio eletrónico: xxxxxxxxx@turismodeportugal.pt

Telefone: +351 211 140 312

Morada: Rua Ivone Silva, Lote 6

1050-124 LISBOA

Portugal

b) LCG CIC, Lda.

Correio eletrónico: xxxxxxxx@lcg.consulting

Telefone: 21939800

Morada: Rua António Champalimaud, EE3, 114, 1600-546 Lisboa

4. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato, deve ser comunicada de imediato à outra parte, por carta registada com aviso de receção, nos 30 (trinta) dias subsequentes à respetiva alteração.

### **Cláusula 32.ª**

#### **Deveres gerais de informação**

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.

2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.

3. No prazo de 5 dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

### **Cláusula 33.ª**

#### **Vigência**

O contrato entra em vigor em 24/09/2024, após a sua publicitação no Portal Base e vigora pelo prazo de 36 meses, conforme previsto na cláusula 3ª.

### **Cláusula 34ª**

#### **Contagem dos prazos**

Sem prejuízo das disposições em contrário no presente Contrato, os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

### **Cláusula 35ª**

#### **Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

O presente contrato é elaborado em exemplar único e assinado eletronicamente.

Assim o declaram e outorgam,

O PRIMEIRO OUTORGANTE

Assinado por: **CARLOS MANUEL SALES ABADE**  
Num. de Identificação: xxxxxxxxxxxxx  
Data: 2024.09.03 20:27:00+01'00'  
Certificado por: **Diário da República**  
Atributos certificados: **Presidente do Conselho**  
**Diretivo - Instituto do Turismo de Portugal, I. P.**



O SEGUNDO OUTORGANTE

Assinado por: **TIAGO DE CASTRO MARTINS**  
**ROMEIRAS**  
Data: 2024.09.01 18:06:01+01'00'

**Anexo I – Locais para realização das prestações contratuais (sem ser a sede da Entidade Adjudicante)**

| <b>Tipo</b> | <b>Designação do Local</b>                                        | <b>Morada</b>                                    | <b>Código Postal</b>          |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra                          | Rua Teófilo Braga - Quinta da Boavista           | 3030-076 COIMBRA              |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve (Faro)                   | Largo de São Francisco                           | 8000-142 FARO                 |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão                         | Rua Professor Doutor Montalvão Marques           | 8500-722 Portimão             |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Vila Real de Santo António       | Rua Teófilo Braga                                | 8900-303 V. REAL STO. ANTÓNIO |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste (Pólo de Óbidos)           | Espaço S. Tiago                                  | 2510-000 Óbidos               |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste (Pólo de Caldas da Rainha) | Pavilhão Multiusos Largo da Universidade, Edf. 2 | 2500-208 Caldas da Rainha     |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril                          | Av. Condes de Barcelona                          | 2769-510 ESTORIL              |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa                           | Rua Saraiva de Carvalho, 41                      | 1269-99 LISBOA                |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre                       | Fábrica Robinson - Largo do Jardim Operário, 5   | 7300-901 Portalegre           |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo do Porto                            | Rua da Firmeza, 71                               | 4000-228 PORTO                |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal                          | Avenida Luísa Todi, Baluarte do Cais, nº5        | 2900-461 Setúbal              |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo                 | Castelo de Santiago da Barra                     | 4900-360 VIANA DO CASTELO     |
| Escola      | Escola de Hotelaria e Turismo de Lamego                           | Quinta de São Carlos - Rua Visconde de Arneirós  | 5100-210 Lamego               |

## **Anexo II – Principais soluções aplicacionais do Turismo de Portugal, IP**

### **A- Sistemas aplicacionais em referência**

#### **1. Sistema de Informação Contabilístico**

O *Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal*, conhecido por SICGest-mGC, é o sistema aplicacional de suporte à gestão financeira do Turismo de Portugal, IP, que assegura o controlo orçamental, a gestão contabilística e patrimonial.

**Tecnologia:** Oracle E-SQL

#### **2. Sistema de Gestão Escolar**

O *Portal das Escolas de Hotelaria e Turismo*, conhecido também como *Sistema de Gestão Escolar*, é a plataforma desenvolvida à medida para o Turismo de Portugal, IP, utilizada pela Direção de Formação para a gestão de toda a Rede Escolar, fornecendo um conjunto de funcionalidade úteis a alunos, professores, formadores, administrativos e serviços centrais.

**Tecnologia:** Outsystems e base de dados MSSQL.

#### **3. Sistema de Gestão de Projetos de Investimento**

O *SGPI – Sistema de Gestão de Projetos de Investimento*, desenvolvido à medida para o Turismo de Portugal, IP, operacionaliza a plataforma para a gestão dos projetos submetidos ao Programa 2020, bem como a gestão dos projetos no âmbito dos anteriores QCAs, assim como da Iniciativa JESSICA, das Linhas de Apoio protocoladas com a Banca Comercial, e também de apoios de natureza pública concedidos nomeadamente no âmbito das verbas de jogo. Desta aplicação consta todo o ciclo de aprovações relacionado com a análise e seleção, contratualização, execução e eventuais reprogramações contratuais.

**Tecnologia:** Outsystems e base de dados MSSQL.

#### **4. Registo Nacional de Turismo**

O *Registo Nacional de Turismo, RNT*, solução desenvolvida à medida para o Turismo de Portugal, IP, assegura o processo de registo, autorização e licenciamento de entidades exploradoras dos empreendimentos e empresas de turismo, sendo obrigatório para os agentes de animação turística e para as agências de viagens e turismo.

**Tecnologia:** Outsystems e base de dados MSSQL.

## 5. Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos

O Sistema de Informação para o Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos - SI-RJET, solução desenvolvida à medida para o Turismo de Portugal, IP, assegura o processo de submissão de pedidos referentes a projetos (obras, pedidos de informação prévia de licenciamento/comunicação) onde o promotor pode:

- Solicitar a reconversão da tipologia do seu empreendimento;
- Requerer a classificação ou respetiva revisão do seu empreendimento;
- Comunicar a existência de um título válido de abertura (alvará de autorização de utilização para fins turísticos, comunicação de abertura, intimação judicial) para desencadear o processo de classificação.

Tecnologia: Outsystems e base de dados MSSQL.

## 6. Intranet

Portal interno do Turismo de Portugal, IP que permite efetuar o registo de assiduidade, aceder à plataforma de Recursos *Humanos*, *SICGest*, *Q3*, *requisições de frota* e marcar salas de reuniões, tem também acesso à agenda do Turismo de Portugal, IP, Diário da República e comunicações internas.

**Tecnologia:** Microsoft.Net, Microsoft SharePoint, base de dados MSSQL.

## **B- Outros sistemas aplicacionais em utilização:**

### **1. Sistema de Gestão Documental**

O *Sistema de Gestão Documental, Q3*, traduz-se no produto *e-doclink* desenvolvido pela LINK Consulting, encontrando-se atualmente em produção a versão 5.0. É o repositório oficial de documentos originais/formais, bem como de despachos com valor probatório através da assinatura com o cartão de cidadão.

**Tecnologia:** Microsoft.Net, Microsoft SharePoint, base de dados MSSQL.

### **2. Portal do CD**

O objetivo do *Portal do Conselho Diretivo do Turismo de Portugal, IP*, produto desenvolvido pela CaveDigital para o Turismo de Portugal, é o de suportar os processos de tomada de decisão e as Reuniões do Conselho Diretivo. Este Portal dá suporte também aos processos de Reunião, desmaterializando-os onde tal seja oportunamente possível. Garante a integração com os sistemas de Gestão Documental e Gestão Financeira, tirando partido do mecanismo de integração *SyncPoint*.

**Tecnologia:** Microsoft.Net, Microsoft SharePoint, base de dados MSSQL.

### **3. Portal do Conselho de Crédito**

O objetivo do *Portal do Conselho de Crédito do Turismo de Portugal, IP*, produto desenvolvido pela CaveDigital para o Turismo de Portugal, é o de suportar os processos de tomada de decisão e as Reuniões do Conselho de Crédito. Este Portal dá suporte também aos processos de Reunião, desmaterializando-os onde tal seja oportunamente possível. Garante a integração com os sistemas de Gestão Documental e Gestão Financeira, tirando partido do mecanismo de integração *SyncPoint*.

**Tecnologia:** Microsoft.Net, Microsoft SharePoint, base de dados MSSQL.

### **4. Sistema de Gestão de Recursos Humanos e Processamento de Salários**

O *SINGAP*, produto desenvolvido pela Quidgest, utilizado pela Direção de Recursos Humanos, permite o processamento de vencimentos, o registo da assiduidade, avaliação de desempenho, gestão de competências, gestão da formação, recrutamento e seleção, gestão de horas extraordinárias, gestão de contratos e mobilidade.

**Tecnologia:** Microsoft.Net e base de dados MSSQL.

## ANEXO III – Caracterização dos níveis de serviço

### 1. Administração de Sistemas

| Administração de Sistemas                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |             |                    |                                |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------------------------------|-------|
| Metas a atingir                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |             |                    |                                |       |
| A Entidade Adjudicante estabeleceu as seguintes metas a atingir:                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |             |                    |                                |       |
| Definição                                                                                                                                                       | Atividades desenvolvidas pelo Adjudicatário, através de uma monitorização proactiva e intervenção localizada, visando minimizar situações de sobrecarga ao nível dos sistemas do Datacenter. Execução de tarefas, visando implementar novas capacidades ou implementar alterações às capacidades existentes, requeridas pelo Diretor de Tecnologias da Entidade Adjudicante. |                                                                                                                                                                                                 |             |                    |                                |       |
| Tarefa                                                                                                                                                          | Métrica do serviço                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Meta de performance                                                                                                                                                                             |             | Equipa             | Dias*                          | SLR   |
| Capacidade/Performance<br>Monitorização do desempenho da capacidade dos servidores, do seu desempenho e da sua capacidade de armazenamento, detetando anomalias | Precisão da monitorização e do reporting da violação de intervalos de segurança a definir pela Entidade Adjudicante.                                                                                                                                                                                                                                                         | Intervenção para identificação e resolução do incidente de acordo com a prioridade que for atribuída ao alerta                                                                                  |             | Equipa de 2ª Linha | 10*5*52                        | 98,0% |
|                                                                                                                                                                 | Utilização da alarmística da ferramenta <i>Nagios e Zabbix</i> . Tempo de resposta até correção da situação.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dias úteis das 09:00 às 19:00                                                                                                                                                                   | 1 - Crítico | Equipa de 2ª Linha | 10*5*52                        | 98,0% |
|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dias não úteis 24 horas                                                                                                                                                                         | 1 - Crítico | Equipa de 2ª Linha | on-call                        | 98,0% |
|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dias úteis das 09:00 às 19:00                                                                                                                                                                   | 2 - Alto    | Equipa de 2ª Linha | 10*5*52                        | 98,0% |
| Monitorização das Comunicações na rede de dados da Entidade Adjudicante                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Relatório mensal com ponto de situação, dos seguintes parâmetros: -Indicadores de Performance; -Indicadores de Tráfego; -Indicadores de Disponibilidade / Avarias Alertas de situações anómalas |             | Equipa de 2ª Linha | Relatório ao dia 5 de cada Mês | 99,9% |
| Instalar <i>patches</i> e upgrades de segurança/ serviço e atualizações de antivírus necessárias para proteger ou reparar a infraestrutura                      | Tempo de resposta face à disponibilidade dos <i>patches</i> a instalar                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Intervenção para instalação dos <i>patches</i> , upgrades e atualizações, sem rotura do normal funcionamento do serviço, antes do dia útil seguinte                                             |             | Equipa de 2ª Linha | 10*5*52                        | 99,0% |
| Rede de Dados e disponibilidade de <i>switch</i>                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Todas as funcionalidades disponíveis                                                                                                                                                            |             | Equipa de 2ª Linha | 10*5*52                        | 99,9% |

\* 10 horas x 5 dias x 52 semanas

|                             |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fórmula</b>              | Disponibilidade (%) = 100% - Indisponibilidade (%) Indisponibilidade é definida como: (Tempo Indisponível x 100%) / (Tempo previsto de funcionamento - paragens planeadas) em horas                                                     |
| <b>Intervalo de medida</b>  | Medido diariamente, reportado mensalmente                                                                                                                                                                                               |
| <b>Ferramenta de medida</b> | A monitorização dos servidores com sistemas operativos Windows, linux, Routers e Switch através da ferramenta <i>Nagios e Zabbix</i> . A storage da EMC e a storage SMA da HP são monitorizadas localmente através de software próprio. |

## 2. Assistência e apoio ao utilizador

| Assistência e apoio ao utilizador                                |                                                                                                          |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| Metas a atingir                                                  |                                                                                                          |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
| A Entidade Adjudicante estabeleceu as seguintes metas a atingir: |                                                                                                          |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
| Gestão de Serviço                                                |                                                                                                          |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
| <b>Definição</b>                                                 |                                                                                                          |                                                                      | A avaliação e monitorização da qualidade do serviço prestado serão avaliadas com base no cumprimento global dos SLR constantes do Caderno de Encargos. São considerados como fatores críticos de avaliação do serviço, pela influência que têm nos níveis de satisfação da Entidade Adjudicante, os seguintes indicadores de gestão do serviço: |         |       |
| Tarefa                                                           | Métrica do serviço                                                                                       | Meta de performance                                                  | Equipa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dias*   | SLR   |
| Reabertura de Problemas                                          | nº de problemas dados como encerrados e que foram reabertos                                              | máximo de 5% de problemas reabertos                                  | Equipa de 1ª Linha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10*5*52 | 98,0% |
| Incidentes mal classificados                                     | nº de incidentes mal classificados                                                                       | máximo de 5% de incidentes mal classificados                         | Equipa de 1ª Linha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10*5*52 | 98,0% |
| Resolução de incidentes                                          | nº de incidentes fechados                                                                                | 95% de incidentes fechado dentro do SLA                              | Equipa de 1ª Linha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10*5*52 | 99,0% |
| Instalação de novo posto de trabalho                             | Posto de trabalho instalado e funcional em 2 horas e 30 minutos, estando pré-instalado um ponto de rede. | 95% dos postos de trabalho instalados dentro do período estabelecido | Equipa de 1ª Linha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10*5*52 | 98,0% |

\* 10 horas x 5 dias x 52 semanas

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fórmula</b>             | $\frac{\text{nº de problemas já encerrados, que foram reabertos}}{\text{nº total de incidentes mal classificados}} + \frac{\text{nº total de incidentes e ou problemas}}{\text{nº de incidentes fechados}} + \frac{\text{nº de postos de trabalho}}{\text{nº de incidentes fechados}}$ |
| <b>Intervalo de medida</b> | Medido mensalmente, reportado mensalmente                                                                                                                                                                                                                                              |

### 3. Gestão de plataformas base e plataformas aplicacionais

| Gestão de plataformas base e plataformas aplicacionais           |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| Metas a atingir                                                  |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
| A Entidade Adjudicante estabeleceu as seguintes metas a atingir: |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
| Gestão de Serviço                                                |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |       |
| <b>Definição</b>                                                 |                                                                        | A avaliação e monitorização da qualidade do serviço prestado serão avaliadas com base no cumprimento global dos SLR constantes do Caderno de Encargos. São considerados como fatores críticos de avaliação do serviço, pela influência que têm nos níveis de satisfação da Entidade Adjudicante, os seguintes indicadores de gestão do serviço: |         |       |
| Tarefa                                                           | Métrica do serviço                                                     | Meta de performance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dias*   | SLR   |
| Instalar <i>patches</i> e upgrade das plataformas base           | Tempo de resposta face à disponibilidade dos <i>patches</i> a instalar | Intervenção para instalação dos <i>patches</i> , upgrade e atualizações, sem rotura do normal funcionamento do serviço, antes do dia útil seguinte                                                                                                                                                                                              | 10*5*52 | 99,0% |
| Monitorização do desempenho das aplicações                       | nº de aplicações monitorizadas.                                        | 80% das aplicações monitorizadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10*5*52 | 99,0% |
| Resolução de incidentes                                          | nº de incidentes fechados                                              | 95% de incidentes fechado dentro do SLA                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10*5*52 | 99,0% |
| Implementação de alterações                                      | nº de implementações                                                   | 85 % dos pedidos de alterações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10*5*52 | 99,0% |

\* 10 horas x 5 dias x 52 semanas

|                            |                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fórmula</b>             | nº de <i>patches</i> e upgrade instalados / nº de aplicações monitorizadas / nº de incidentes fechados / nº de implementações efetuadas |
| <b>Intervalo de medida</b> | Medido mensalmente, reportado mensalmente                                                                                               |

## ANEXO IV – Tarefas Funcionais e Tecnológicas, Know-how exigido e recursos envolvidos

### Administração de Sistemas (Equipa de 2ª linha)

| Objeto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Know-how exigido                                                                                                                                                           | Número mínimo de Recursos Humanos                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestão de Data Center:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de acessos de utilizadores;</li> <li>Configuração de servidores;</li> <li>Gestão de quotas e monitorização do consumo de recursos dos servidores;</li> <li>Gestão e operação de <i>patches</i> e <i>upgrades</i> dos Sistemas Operativos e restante software de base;</li> <li>Documentação de arquitetura de servidores;</li> <li>Inventário do parque de servidores (licenciamento SO, configuração dos servidores, números de série);</li> <li>Gestão de renovação de contratos de manutenção dos servidores;</li> <li>Interface técnico com fornecedores de tecnologia;</li> <li>Monitorização do estado de operacionalidade dos servidores;</li> <li>Monitorização do estado de operacionalidade das aplicações;</li> <li>Gestão e instalação de aplicações, <i>patches</i> e <i>upgrades</i>;</li> <li>Inventário por aplicação (licenciamento, versões, arquitetura da solução);</li> <li>Execução e monitorização das tarefas de rotina de manutenção e operação das aplicações</li> <li>Gestão de antivírus e <i>anti-spam</i>;</li> <li>Gestão de cópias de segurança e reposição de dados.</li> </ul> | VMWARE<br>Hyper-V<br>MICROSOFT WINDOWS<br>LINUX Debian/Ubuntu<br>Exchange Server<br>Office 365<br>AZURE<br>SQL Server<br>MySQL<br>Blades HP<br>Storage EMC                 | 3 Recursos em regime de permanência (horário a tempo completo) (Podendo 1 ser em regime de teletrabalho) |
| <b>Gestão de Segurança e Comunicações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança das comunicações e da infraestrutura de IT contra ameaças externas e internas;</li> <li>Deteção de ameaças</li> <li>Resposta a incidentes</li> <li>Gestão de vulnerabilidades</li> <li>Gestão de feeds de informações sobre ameaças</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Conhecimento em metodologias e ferramentas de análise de ameaças cibernéticas<br><br>Conhecimento da análise de malware, engenharia inversa e táticas de agentes de ameaça |                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigação sobre ameaças</li> <li>• Conformidade regulamentar</li> <li>• Segurança da informação constante dos servidores;</li> <li>• Gestão da infraestrutura de comunicações da Entidade Adjudicante;</li> <li>• Gestão do <i>login</i> e <i>password</i> dos utilizadores internos e dos utilizadores dos serviços na Web;</li> <li>• Gestão de <i>firewalls</i>, bem como de equipamentos;</li> <li>• Gestão e deteção de intrusões na rede e no e-mail;</li> <li>• Gestão de antivírus e <i>anti-spam</i>;</li> <li>• Gestão de cópias de segurança;</li> <li>• Realização de auditorias e monitorização de processos internos;</li> <li>• Levantamento de todas as comunicações;</li> <li>• Monitorização da ocupação das linhas de comunicações;</li> <li>• Gestão de permissões de acesso do e para o exterior;</li> <li>• Recolha de métricas de utilização para suporte à Gestão de Serviço.</li> </ul> | <p>Compreensão dos princípios de segurança das redes, dos sistemas de deteção/prevenção de intrusões e dos protocolos de segurança</p> <p>Experiência no tratamento de incidentes, análise forense e capacidade para conter e erradicar ameaças de forma eficaz</p> <p>Experiência em deteção de ameaças através de técnicas avançadas e conhecimento de IoC (Indicadores de Compromisso)</p> <p>Conhecimento de infraestruturas de segurança, práticas de codificação segura e experiência na aplicação de controlos de segurança</p> <p>Competências analíticas para interpretação de grande conjunto de dados</p> <p>Familiaridade com os feeds de dados externos, capacidade para avaliar a qualidade dos dados, a sua relevância e a sua integração nos sistemas existentes</p> <p>Competências na elaboração de relatórios, traduzindo as conclusões técnicas numa linguagem não técnica</p> |  |
| <p><b>Gestão de Rede (LAN):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de permissões de acesso na LAN;</li> <li>• Recolha de métricas de utilização para suporte à Gestão de Serviço.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <p><b>Gestão de Rede (WAN):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização do tráfego de rede;</li> <li>• Monitorização/alarmística de conectividade dos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |

|                                                                                                                                  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| circuitos;<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização dos equipamentos ativos que terminam a rede WAN.</li> </ul> |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## Assistência e apoio ao utilizador (Equipa de 1ª linha)

| Objeto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Know-how exigido                                                                                 | Número mínimo de Recursos Humanos                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p><b>Service-Desk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efetuar a receção e o registo multicanal (web, e-mail e telefone) da comunicação de incidentes reportados pelos utilizadores;</li> <li>Proceder ao registo dos incidentes e fornecer as métricas que permitam acompanhar os níveis de serviço (SLR - <i>Service Level Requirements</i>) acordados;</li> <li>Transformar os incidentes em problemas conhecidos, sempre que possível na primeira linha, ou quando não seja possível com o apoio das áreas aplicacionais ou de infraestruturas;</li> <li>Resolução, ou acompanhamento da resolução pela segunda linha, dos problemas, mantendo informados os utilizadores;</li> <li>Ponto único de contato dos utilizadores no tratamento dos problemas, garantindo que os mesmos estão a ser devidamente endereçados, mesmo quando o centro da ação se encontra na segunda linha ou em fornecedores externos;</li> <li>Proceder ao registo dos pedidos de novas necessidades dos utilizadores, ou de alterações de configuração em geral;</li> <li>Prover as necessidades e alterações referidas no ponto anterior, quer diretamente, quer endereçando o assunto para a segunda linha;</li> <li>Apoiar os utilizadores na utilização do equipamento terminal e ferramentas <i>standard</i> de produtividade.</li> </ul> | ITIL V.2                                                                                         | 3 Recursos em regime de permanência (horário a tempo completo) |
| <p><b>Gestão de Equipamentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suporte para os computadores desktop, portáteis, impressoras e equipamentos periféricos baseados em sistemas operativos Microsoft;</li> <li>Instalação de novos computadores e respetivo software;</li> <li>Instalação e configuração de software (lista de software permitido);</li> <li>Instalação e configuração de hardware e periféricos;</li> <li>Instalação e configuração de impressoras;</li> <li>Instalação e configuração de conectividade na rede;</li> <li>Instalação e configuração de telefones IP;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | BIOS<br>Windows<br>Linux<br>Android<br>IOS<br>Microsoft Office<br>Office 365<br>Hardware Desktop |                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Substituição de equipamento periférico que apresente defeitos, como ratos, teclados, monitores, câmaras, discos externos e internos;</li> <li>• Diagnóstico e resolução de falhas em hardware, software standard, periféricos, telefones VoIP e rede de dados;</li> <li>• Manutenção e atualização do inventário de hardware, software, e equipamentos de rede (passivos e ativos);</li> <li>• Operacionalização da instalação de novos equipamentos ou software por toda a organização;</li> <li>• Gestão e operação nas mudanças de local de trabalho dos colaboradores da Entidade Adjudicante;</li> <li>• Gestão de inventário, incluindo o levantamento do parque instalado e o acompanhamento exaustivo da sua evolução (equipamento desktop, servidores, respetivo software, equipamento de rede, segurança e comunicações).</li> </ul> |  |  |
| <p><b>Gestão de Serviço:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento regular da atividade de gestão de serviço ao utilizador, incluindo a identificação de problemas e sugestões de melhora, relatórios mensais e apuramento de níveis de serviço</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |

**Gestão de plataformas base e aplicacionais (Equipa de 2ª linha)**

| <b>Objeto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Know-how exigido</b>                                                                                             | <b>Número mínimo de Recursos Humanos</b>                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Manutenção de plataformas e aplicações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção e configuração da plataforma <i>Oracle E-Business Suite</i>, de forma a manter os elevados níveis de desempenho e disponibilidade;</li> <li>• Gestão e manutenção dos sistemas operativos Linux;</li> <li>• Manutenção das plataformas de Base de Dados Oracle e MSSQLServer, de forma a garantir o seu bom funcionamento, bem como assegurar todos os upgrades e evoluções do produto por parte dos respetivos fabricantes;</li> <li>• Efetuar alterações corretivas, adaptativas e perfectivas às aplicações existentes (anexo II - A);</li> <li>• Preparar alterações à configuração das aplicações (anexo II -A);</li> <li>• Interagir sempre que necessário com as restantes áreas da Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação.</li> </ul> | <p>Oracle E-Business Suite<br/>Oracle Database<br/>Linux Debian<br/>SQL Server<br/>Qlikview<br/>SAS<br/>PowerBI</p> | <p>3 Recursos em regime parcial (horário a tempo parcial, 1 colaborador especialista em DBA, 1 especialista em Oracle, 1 especialista em Drupal/outros)</p> |
| <p><b>Gestão de Portais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção e configuração da plataforma <i>SharePoint</i>, assegurando a instalação de todos os <i>patches</i> e <i>upgrades</i> de versões emitidos pelo fabricante do produto;</li> <li>• Manutenção e configuração das plataformas OpenSource, tais como: Apache, PHP, CakePHP, Drupal, Wordpress, Debian e Base de dados PostgreSQL e MySQL.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Microsoft Sharepoint<br/>Drupal<br/>Wordpress<br/>HTML, CSS, Javascript, PHP</p>                                 |                                                                                                                                                             |

**Gestão de plataformas base e aplicacionais (Equipa de 2ª linha)**

| <b>Objeto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Know-how exigido</b>           | <b>Número mínimo de Recursos Humanos</b>                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Manutenção de plataformas e aplicações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção e configuração da plataforma Outsystems, garantindo o seu bom funcionamento nos ambientes instalados de Desenvolvimento, Qualidade e Produção. Deverá ser assegurada a instalação de todos os <i>patches</i> e <i>upgrades</i> de versões emitidos pelo fabricante do produto;</li> <li>• Efetuar alterações corretivas, adaptativas e perfectivas às aplicações existentes (anexo II - A);</li> <li>• Preparar alterações à configuração das aplicações (anexo II -A);</li> <li>• Interagir sempre que necessário com as restantes áreas da Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação.</li> </ul> | Outsystems                        | 1 Recursos em regime de permanência (horário a tempo completo) |
| <b>Gestão de Portais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção e configuração das plataformas OpenSource,.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Microsoft Sharepoint<br>Outsystem |                                                                |

## ANEXO V

### COMUNICAÇÃO DE VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS (*DATA BREACH*)

(Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016)

#### Identificação do responsável pelo tratamento dos dados pessoais:

Nome do organismo: TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

NIF: 508666236

Endereço completo: Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa

Correio eletrónico: [protecao.dados@turismodeportugal.pt](mailto:protecao.dados@turismodeportugal.pt)

Telefone: 211 140 200

#### Identificação do encarregado da proteção de dados pessoais:

Nome: xxxxxxxxx

Correio eletrónico: [dpo@turismodeportugal.pt](mailto:dpo@turismodeportugal.pt)

#### Identificação do subcontratante:

Nome:

NIF:

Endereço completo:

Correio eletrónico:

Telefone:

#### Identificação do encarregado da proteção de dados pessoais do subcontratante:

Nome:

Endereço eletrónico:

Contacto telefónico:

#### Descrição da violação de dados:

Data e hora da constatação da violação de dados:

Data: dd/mês/ano hora: --/--

Data e hora da violação de dados (se diferente da anterior):

Data: dd/mês/ano hora: --/--

Local do incidente:

Tipo de violação dos dados pessoais:

Violação da confidencialidade (divulgação, acesso accidental ou não autorizado a dados pessoais)

Violação da integridade (alteração accidental ou não autorizada a dados pessoais)

Violação da disponibilidade (perda de acesso ou destruição accidental ou não autorizada de dados pessoais)

**Natureza da violação dos dados pessoais:**

Perda ou furto de equipamento (computador/USB/*tablet*/outro) ou acesso indevido ao mesmo

Perda ou furto de documentos (ofícios/memorandos/correio/fotografias/outros) ou acesso indevido aos mesmos

Phishing

Hacking

Outro (referir qual)

**Tipo de dados violados:**

Nome completo, idade, profissão

Dados de contacto (endereço postal e eletrónico, números de telefone móvel e/ou fixo)

Dados de identificação ou de acesso (número de utilizador, palavra-passe)

Dados relativos a informações financeiras

Dados relativos à atividade académica e nível de escolaridade

Dados sensíveis Origem racial ou étnica

Opiniões políticas

Convicções religiosas ou filosóficas

Filiação sindical

Dados genéticos

Dados biométricos

Dados relativos à saúde

Outros (imagem, voz)

**Nota:** esta comunicação deverá ser endereçada para o email constante da identificação do encarregado da proteção de dados pessoais do Turismo de Portugal, I.P.

**ANEXO VI**  
**Formulário para registo de atividades de tratamento**

modelo de formulário disponibilizado em formato .xls

