

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS
DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE APOIO AO EMPRESÁRIO E ASSUNÇÃO DE GESTÃO LOGÍSTICA DA
INFRAESTRUTURA HARDWARE E SOFTWARE PARA SUPORTE À LINHA DE ATENDIMENTO GERAL Nº 152/2020

Entre:

TURISMO DE PORTUGAL, I.P., pessoa coletiva n.º 508 666 236, com sede na Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa, neste ato representado por Luís Inácio Garcia Pestana Araújo, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, de ora em diante designado como PRIMEIRO OUTORGANTE,

e

Armatis Atlantic S.A., pessoa coletiva n.º 504 930 001, com sede na rua Cidade de Goa 22, Edf 2 Fração E 2685-038 Sacavém, neste ato representado por Sónia Cristina Sousa Duarte Guerreiro, na qualidade de Administradora, de ora em diante designada como SEGUNDA OUTORGANTE,

Considerando que:

- A) Em 30 de março de 2021 o Conselho Diretivo do PRIMEIRO OUTORGANTE autorizou a abertura de um concurso público para a aquisição de serviços de atendimento telefónico de apoio ao empresário e de assunção de gestão logística da infraestrutura hardware e software para suporte à Linha de Atendimento Geral para o Turismo de Portugal, I.P.;
- B) Por deliberação de 30 de novembro de 2021, o mesmo Conselho Diretivo adjudicou à SEGUNDA OUTORGANTE os serviços a que se refere o Considerando anterior;
- C) A minuta do presente contrato foi aprovada por deliberação do Conselho Diretivo do PRIMEIRO OUTORGANTE, de 30 de novembro de 2021;
- D) A despesa emergente do presente contrato tem cabimento na dotação orçamental do PRIMEIRO OUTORGANTE sob a rubrica 020220C.

é celebrado o presente contrato de prestação de serviços (adiante designado por CONTRATO), que se rege pelas disposições constantes das cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª – Objeto: O presente CONTRATO tem por objeto a prestação de serviços de atendimento telefónico de apoio ao empresário e de assunção de gestão logística da infraestrutura hardware e software para suporte à Linha de Atendimento Geral para o Turismo de Portugal, I.P. pela SEGUNDA OUTORGANTE.

Cláusula 2.ª – Contrato:

1. O CONTRATO é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O CONTRATO integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os esclarecimentos relativos ao Caderno de Encargos;
 - b) O Caderno de Encargos e seu anexo;
 - c) A proposta adjudicada.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são aí enunciados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pela Segunda Outorgante, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª – Prazo: O CONTRATO vigora de 03 de janeiro de 2022, ou do dia seguinte ao da sua assinatura caso esta ocorra em data posterior, até 20 de agosto de 2024.

Cláusula 4.ª- Local e horário da prestação dos serviços: Os serviços objetos do CONTRATO são realizados na sede do PRIMEIRO OUTORGANTE, sita na Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa, todos os dias úteis, das 09h00m às 18h00m.

Cláusula 5.ª – Definições

Para os efeitos do presente CONTRATO são adotadas as seguintes definições:

- a) ASSISTENTES – trabalhadores da SEGUNDA OUTORGANTE, responsáveis pelo atendimento das chamadas telefónicas;
- b) CONCURSO – o Concurso Público que tem por objeto a adjudicação de uma proposta de aquisição de serviços de atendimento telefónico para o Turismo de Portugal, I.P.;
- c) CONTRATO – o presente contrato, celebrado na sequência da adjudicação no âmbito do CONCURSO;
- d) COLABORADORES – todos os trabalhadores do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- e) DDI/EXTENSÃO – número direto/extensão da rede telefónica dos COLABORADORES;
- f) EQUIPA DE APOIO AO EMPRESÁRIO – equipa do PRIMEIRO OUTORGANTE constituída por 5 (cinco) COLABORADORES, que prestam informações aos UTENTES sobre as áreas de atuação do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- g) FERRAMENTA DE TICKETING – aplicação informática que permite a gestão de assuntos pendentes ou a aguardar resolução que é partilhada entre os COLABORADORES e os ASSISTENTES;
- h) IP (PROTOCOLO DE INTERNET) - protocolo de comunicação suportado pela rede de dados;
- i) IVR (RESPOSTA INTERATIVA DE VOZ) – tecnologia apta a responder e a interagir com o UTENTE, através de uma mensagem de áudio pré-gravada, que permite a um computador detetar sinais telefónicos;
- j) LINHA DE ACESSO DEDICADO DE DADOS – conexão entre as centrais telefónicas do PRIMEIRO OUTORGANTE e da SEGUNDA OUTORGANTE;
- l) LINHA DE ATENDIMENTO GERAL – número de telefone geral do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- m) LINHA DE APOIO AO EMPRESÁRIO – número de telefone específico (linha azul) para questões relacionadas com as áreas de atuação do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- n) PROPOSTA – a proposta apresentada pelo ADJUDICATÁRIO ao CONCURSO;
- o) TICKET – Registo de interação com o UTENTE, que contém o assunto ou motivo da interação, a hora em que esta ocorre, o tempo de resolução, o destinatário e a proposta de resolução.
- p) UTENTES – todos os indivíduos que entrem em contacto telefónico com o PRIMEIRO OUTORGANTE;
- q) VOIP (VOZ SOBRE IP) – protocolo utilizado na rede telefónica do PRIMEIRO OUTORGANTE que transporta os sinais de voz numa rede IP;
- r) VPN IP – Rede de comunicações privada do PRIMEIRO OUTORGANTE.

Cláusula 6.ª - Obrigações principais da Segunda Outorgante

Assinado Por: SONIA CRISTINA SOUSA DUARTE GUERREIRO
Localização: Lisboa, Portugal
Motivo: Documento Aprovado
Data da Assinatura: 17/12/2021 10:26:40 GMT +00:00



Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, a SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a:

- a) Apresentar, no prazo de máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do CONTRATO, informação técnica detalhada sobre a plataforma eletrónica que suporta o atendimento objeto dos serviços contratados, em particular no tocante às suas capacidades de integração e às estatísticas disponibilizadas;
- b) Fornecer e instalar a plataforma eletrónica a que se refere a alínea anterior;
- c) Fornecer e instalar o mobiliário e equipamento necessário e adequado à prestação dos serviços;
- d) Encetar todos os esforços junto do PRIMEIRO OUTORGANTE, de forma a implementar os serviços nos termos e no prazo a que se referem as cláusulas 8.^a e 13.^a de forma a assegurar a continuidade do atendimento especializado aos empresários de modo que não ocorra qualquer interrupção na prestação de serviço;
- e) Gerir os serviços objeto do CONTRATO em conformidade com as características definidas no Anexo ao Caderno de Encargos;
- f) Assegurar que os serviços são realizados com níveis de qualidade e de modo a cumprir os níveis mínimos de serviço definidos na cláusula 15.^a;
- g) Afetar à execução dos serviços os meios humanos descritos na cláusula 10.^a;
- h) Assegurar os meios técnicos necessários à prestação dos serviços, incluindo, caso a plataforma tecnológica da SEGUNDA OUTORGANTE o exija, a instalação da LINHA DE ACESSO DEDICADO DE DADOS que suporte o tráfego telefónico estimado, com redundância;
- i) Executar os serviços com base em guiões de atendimento aprovados pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
- j) Comunicar ao PRIMEIRO OUTORGANTE, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer outra obrigação decorrente do presente CONTRATO;
- l) Não alterar a prestação dos serviços, sem autorização expressa do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- m) Prestar ao PRIMEIRO OUTORGANTE todas as informações referentes às condições de prestação dos serviços objeto do presente CONTRATO e os esclarecimentos que, de acordo com as circunstâncias, se justifiquem;
- n) Garantir a observância do disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, bem como das condições gerais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais decorrentes da gravação de chamadas.

Cláusula 7.^a - Obrigações relativas à plataforma tecnológica: A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a incluir na plataforma tecnológica as seguintes funcionalidades:

- a) FERRAMENTA DE TICKETING, de modo a permitir efetuar o seguimento dos contactos que não são objeto de resposta nem pelos ASSISTENTES, nem pela EQUIPA DE APOIO AO EMPRESÁRIO, nem pelos COLABORADORES;
- b) O envio de mensagens para o endereço de correio eletrónico dos COLABORADORES;
- c) Constituir uma *knowledge base*, tendo em vista quer a estruturação da informação que é prestada, quer a tipificação dos contactos de acordo com listagens de categorias a definir;
- d) Dois postos de atendimento para a LINHA DE ATENDIMENTO GERAL, para além dos postos que se afigurarem necessários para a LINHA DE APOIO AO EMPRESÁRIO, com as especificidades previstas no Anexo do Caderno de Encargos;
- e) Mecanismos que assegurem uma deslocalização imediata e eficaz dos serviços nos casos em que tal se mostre necessário, de que é exemplo a obrigatoriedade de desempenho funções em teletrabalho, quer pelos ASSISTENTES quer pelos 2 postos de atendimento da LINHA DE ATENDIMENTO GERAL assegurada pelos COLABORADORES.

Cláusula 8.^a - Obrigações na fase de implementação dos serviços: Na fase de implementação dos serviços, a SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a:

- a) Ministras formação aos ASSISTENTES, nos termos definidos na cláusula 11.^a;
- b) Instalar, para a globalidade dos postos de atendimento, o mobiliário e o equipamento necessário e adequado à prestação dos serviços;
- c) Integrar a plataforma tecnológica com a rede de comunicações do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- d) Instalar a LINHA DE ACESSO DEDICADO DE DADOS, caso a plataforma tecnológica o exija.

Cláusula 9.^a - Obrigação de parametrização dos serviços: A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a parametrizar os serviços de IVR e mensagens de espera de modo a:

- a) Criar uma mensagem de atendimento inicial, com a duração máxima de 30 (trinta) segundos;
- b) Criar uma segunda mensagem, também com a duração máxima de 30 (trinta) segundos, para quando o tempo previsível de atendimento por parte dos ASSISTENTES exceda os 60 (sessenta) segundos;
- c) Criar uma mensagem de boas-vindas, com a duração máxima de 30 (trinta) segundos, para subsequente gravação do contacto do UTENTE, que deve estar disponível fora do horário de atendimento referido na cláusula 4.^a, para resposta por parte do ASSISTENTE no dia útil seguinte;
- d) A pedido do PRIMEIRO OUTORGANTE e sem quaisquer custos adicionais para este, prever a possibilidade de inserção de mensagens com a duração máxima de 60 (sessenta) segundos, relativas a campanhas em curso, ou decorrentes das necessidades da procura pelos clientes do Turismo de Portugal, devendo, para o efeito, a SEGUNDA OUTORGANTE indicar o formato de ficheiro que deve ser disponibilizado pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
- e) Para efeitos do número anterior a SEGUNDA OUTORGANTE deve assegurar a implementação da mensagem em tempo nunca superior a 48 horas;
- f) A implementação e funcionamento do IVR não pode gerar quaisquer encargos financeiros para o PRIMEIRO OUTORGANTE, seja a que título for.

Cláusula 10.^a - Recursos Humanos

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a afetar à execução dos serviços objeto do CONTRATO o número de ASSISTENTES necessário para garantir o cumprimento dos níveis de serviço definidos na cláusula 15.^a, em número nunca inferior a 3.

2. A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a afetar, pelo menos, um ASSISTENTE em cada um dos seguintes períodos horários:

- i) Das 09:00 às 17:00
- ii) Das 10:00 às 18:00

3. Para efeitos do cumprimento do disposto nos números anteriores, só é admissível o recurso a ASSISTENTES que se encontrem vinculados à SEGUNDA OUTORGANTE por contrato individual de trabalho, a termo ou por tempo indeterminado.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a referida equipa de ASSISTENTES não estabelecerá qualquer vínculo profissional com o PRIMEIRO OUTORGANTE, nem com este estabelecerá qualquer relação de subordinação jurídica, técnica ou funcional, entendendo-se que quaisquer instruções que venha a receber do PRIMEIRO OUTORGANTE são dadas ao abrigo do poder de c

Assinado Por: SONIA CRISTINA SOUSA DUARTE GUERREIRO
Móvel: 912202110
Data de Assinatura: 17/12/2021 10:26:48 GMT +00:00



5. A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a afetar à execução dos serviços objeto do CONTRATO, ASSISTENTES com competências nas áreas de atuação da entidade adjudicante, devendo os mesmos, preferencialmente, dispor, no mínimo de 4 anos de experiência de prestação de serviços na área do Turismo.
6. A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a não substituir os ASSISTENTES afetos aos serviços objeto do presente CONTRATO sem a aprovação prévia do PRIMEIRO OUTORGANTE, salvo por motivos de urgência imperiosa que impossibilitem a referida aprovação em tempo útil, sendo, no entanto, exigida a comunicação imediata da substituição e da respetiva justificação, sem prejuízo do previsto no número anterior..
7. Em caso de impedimento temporário ou ausência para gozo de períodos de férias dos membros da referida equipa, a SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a substituí-los por profissionais que correspondam em quantidade e perfil aos profissionais substituídos.
8. A SEGUNDA OUTORGANTE deve desenvolver ações com vista a minimizar a rotação dos ASSISTENTES afetos à prestação dos serviços, de forma a garantir a continuidade, consistência e a qualidade dos trabalhos a realizar.
9. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode, a qualquer altura, por razões atendíveis e devidamente fundamentadas, solicitar a substituição de um ou mais ASSISTENTES.
10. A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se, ainda, a afetar à execução dos serviços os seguintes gestores de conta:
 - a) Um Gestor Comercial – com funções essencialmente de natureza comercial, que deve ser o primeiro ponto de contacto do PRIMEIRO OUTORGANTE, sempre que este entenda contactar a SEGUNDA OUTORGANTE no âmbito da execução do CONTRATO;
 - b) Um Supervisor – com funções essencialmente técnicas e de coordenação e supervisão, responsável, em particular, pela elaboração dos relatórios de serviço.

Cláusula 11.ª - Obrigação de formação: A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a realizar, em coordenação com os COLABORADORES do PRIMEIRO OUTORGANTE, o seguinte plano de formação dos ASSISTENTES que se encontrem afetos à execução dos serviços:

- a) Uma formação inicial, com a duração mínima de 40 (quarenta) horas, que deve ser ministrada a cada ASSISTENTE antes de o mesmo ser afeto à execução dos serviços e de forma a garantir que não ocorrerá qualquer interrupção no atendimento especializado em curso;
- b) Uma formação contínua, com a duração mínima de 20 (vinte) horas por ano, que deve ser ministrada a todos os ASSISTENTES afetos à execução dos serviços objeto do presente CONTRATO devendo ser apresentado antecipadamente ao PRIMEIRO OUTORGANTE o plano de necessidades formativas por área de atuação deste.

Cláusula 12.ª - Obrigações específicas da Segunda Outorgante: Na execução dos serviços objeto do presente CONTRATO, a SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se, ainda, a:

- a) Efetuar o atendimento na LINHA DE APOIO AO EMPRESÁRIO, prestando ao UTENTE as informações e os esclarecimentos definidos nos guiões que, para o efeito, lhe forem facultados pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
- b) Encaminhar as chamadas recebidas pela LINHA DE APOIO AO EMPRESÁRIO para a EQUIPA DE APOIO AO EMPRESÁRIO sempre que não seja possível aos ASSISTENTES a resolução da questão colocada pelo UTENTE.

Cláusula 13.ª - Prazo para a implementação dos serviços

1. O prazo para a implementação dos serviços objeto do presente CONTRATO é de 10 (dez) dias, contado do dia seguinte ao da sua assinatura, assegurando a continuidade da prestação de serviços em curso, não podendo haver qualquer interrupção relativamente ao serviço em curso.
2. O prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado por iniciativa do PRIMEIRO OUTORGANTE ou a requerimento devidamente fundamentado da SEGUNDA OUTORGANTE quando ocorra alguma das situações previstas na cláusula 21.ª que implique o adiamento do início da prestação dos serviços.

Cláusula 14.ª - Monitorização e relatórios

1. A SEGUNDA OUTORGANTE deve disponibilizar ao PRIMEIRO OUTORGANTE uma ferramenta de monitorização via Web, designadamente através de *dashboard* informativo, que permita, em tempo real, a obtenção de estatísticas de atendimento referentes às linhas de ATENDIMENTO GERAL e de APOIO AO EMPRESÁRIO, e do cumprimento dos níveis de serviço.
2. A SEGUNDA OUTORGANTE deve ainda disponibilizar ao PRIMEIRO OUTORGANTE o acesso à FERRAMENTA DE TICKETING, criando alertas, nas caixas de correio eletrónico da EQUIPA DE APOIO AO EMPRESÁRIO, relativos a situações de não resposta.
3. A SEGUNDA OUTORGANTE deve ainda disponibilizar ao PRIMEIRO OUTORGANTE o acesso à informação constante do software que utiliza para registo das interações telefónicas para integração com o CRM do PRIMEIRO OUTORGANTE, sendo o formato de acesso definido por acordo entre as partes, privilegiando-se o acesso por API ou webservice, sempre que possível.
4. Mensalmente, até ao 5º (quinto) dia útil de cada mês, a SEGUNDA OUTORGANTE deve enviar ao PRIMEIRO OUTORGANTE o relatório síntese da atividade efetuada no mês anterior, evidenciando os níveis de serviço alcançados e os eventuais constrangimentos que existiram ao nível de resposta interna do PRIMEIRO OUTORGANTE às questões dos UTENTES.
5. O formato do relatório a que alude o número anterior é definido por acordo entre as partes.
6. O PRIMEIRO OUTORGANTE reserva-se o direito de monitorizar os serviços prestados pela SEGUNDA OUTORGANTE.

Cláusula 15.ª - Níveis de serviço

1. A SEGUNDA OUTORGANTE deve garantir, na LINHA DE APOIO AO EMPRESÁRIO, o cumprimento dos seguintes níveis mínimos de serviço:
 - a) Que 80% das chamadas telefónicas efetuadas pelos UTENTES são atendidas em tempo inferior a 30 (trinta) segundos;
 - b) Que, da totalidade das chamadas recebidas por mês, a taxa de abandono de chamadas telefónicas por parte dos UTENTES é inferior a 5%;
 - c) Que a chamada de resposta a gravações, prevista na alínea c) da cláusula 9.ª, é efetuada até às 12h00m do dia útil seguinte.
2. A SEGUNDA OUTORGANTE deve, ainda, garantir que 75% dos pedidos efetuados na LINHA DE APOIO AO EMPRESÁRIO são resolvidos no atendimento genérico, ou seja, não são encaminhados para a EQUIPA DE APOIO AO EMPRESÁRIO, nem dão origem a abertura de TICKET.

Cláusula 16.ª - Dever de sigilo

1. A SEGUNDA OUTORGANTE deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao PRIMEIRO OUTORGANTE, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do CONTRATO.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem originalmente de domínio público ou que tenham sido devidamente aprovadas pelo PRIMEIRO OUTORGANTE, ou que esta seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de pr

Assinado Por: SONIA CRISTINA SOUSA DUARTE GUERREIRO
Data da Assinatura: 17/12/2021 10:26:52 GMT +00:00



Cláusula 17.ª - Prazo do dever de sigilo: O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 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 18.ª - Preço contratual

1. Pelo cumprimento de todas as obrigações emergentes do presente CONTRATO, o PRIMEIRO OUTORGANTE paga à SEGUNDA OUTORGANTE o preço de **€ 137.546,93** (cento e trinta e sete mil, quinhentos e quarenta e seis euros e noventa e três cêntimos), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja atribuída ao PRIMEIRO OUTORGANTE.

Cláusula 19.ª - Condições de pagamento

1. O preço contratual é pago mensalmente, fracionando-se, para tanto, pelo número máximo de meses de duração do CONTRATO nos termos disposto na cláusula 3.ª.
2. Independentemente do sistema de faturação utilizado pela SEGUNDA OUTORGANTE, esta deve apresentar ao PRIMEIRO OUTORGANTE, mensalmente, na última sexta-feira de cada mês, uma fatura.
3. Cada fatura é paga no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.
4. Em caso de discordância por parte do PRIMEIRO OUTORGANTE quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar à SEGUNDA OUTORGANTE, por escrito, os respetivos fundamentos e proceder à devolução da respetiva fatura, ficando a SEGUNDA OUTORGANTE obrigada 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 pela SEGUNDA OUTORGANTE.
6. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas nos números anteriores não autoriza a SEGUNDA OUTORGANTE a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do CONTRATO.
7. O preço será revisto anualmente, de acordo com a variação do Índice de Preços no Consumidor (Taxa de Variação Média Anual - Base 2008) por agregados especiais, em Portugal, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, face ao mês homólogo do ano anterior, ocorrendo a 1ª revisão no 1º dia útil após o pagamento da 12ª prestação mensal.
8. A SEGUNDA OUTORGANTE tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP.

Cláusula 20.ª - Penalidades contratuais

1. Por cada dia de atraso no início da implementação dos serviços, a que se refere a cláusula 13.ª, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode exigir da SEGUNDA OUTORGANTE o pagamento de uma sanção pecuniária de montante máximo correspondente a 0,1% do valor do CONTRATO, a qual não pode, contudo, exceder o limite de 10% do preço contratual.
2. Pelo incumprimento de qualquer um dos parâmetros dos níveis de serviço estabelecidos na cláusula 15ª, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode exigir da SEGUNDA OUTORGANTE o pagamento de uma sanção pecuniária de montante máximo correspondente a 2,5% sobre o valor da faturação relativa ao mês em causa.
3. Caso a taxa mensal de abandono de chamadas telefónicas por parte dos UTENTES, a que se refere a alínea b) da cláusula 15ª, seja superior a 10% do número total de chamadas recebidas, pode ser exigido da SEGUNDA OUTORGANTE o pagamento de uma sanção pecuniária de montante máximo correspondente a 20% da faturação mensal do mês em causa.
4. 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 da SEGUNDA OUTORGANTE e as consequências do incumprimento.
5. As sanções pecuniárias exigidas pelo PRIMEIRO OUTORGANTE ao abrigo do presente artigo devem ser materializadas pela SEGUNDA OUTORGANTE no mês seguinte ao da respetiva notificação, através da emissão de uma nota de crédito.
6. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias nos termos da presente cláusula.
7. Caso a duração ou fluxo das chamadas sofra uma variação significativa (+15% $N \times d$, em que N é o número de chamadas e d a duração média ponderada para as duas linhas de atendimento), o PRIMEIRO OUTORGANTE suspende a aplicação das sanções a que se referem os nºs 2 e 3.

Cláusula 21.ª - Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades à SEGUNDA 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 presente CONTRATO e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, caso se verifiquem as circunstâncias referidas no 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 casos de força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da SEGUNDA OUTORGANTE, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da SEGUNDA OUTORGANTE ou a grupos de sociedades em que esta 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 pela SEGUNDA OUTORGANTE de deveres ou ónus que sobre ela recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela SEGUNDA OUTORGANTE de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da SEGUNDA 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 da SEGUNDA 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 parte.

Assinado eletronicamente por: J. SOUSA DUARTE GUERREIRO
Localização: Lisboa, Portugal
Motivo: Documento Aprovado
Data de Assinatura: 2022-11-26 10:26:54 GMT+00:00



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 22.ª - Resolução por parte do PRIMEIRO OUTORGANTE

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode resolver o CONTRATO, a título sancionatório, no caso de a SEGUNDA OUTORGANTE violar, de forma grave e reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Incumprimento das obrigações de acompanhamento permanente e efetivo que decorrem do presente CONTRATO;
 - b) Incumprimento reiterado, das obrigações de entrega dos elementos informativos constantes da Cláusula 14.ª;
 - c) Incumprimento das obrigações de recursos humanos, nomeadamente a existência de uma equipa afeta à prestação dos serviços objeto do CONTRATO e a nomeação de um interlocutor.
2. O direito de resolução do Contrato exerce-se mediante declaração enviada à Segunda Outorgante.
3. A resolução do contrato pelo Primeiro Outorgante não determina a repetição das prestações já realizadas pela Segunda Outorgante.
4. O Primeiro Outorgante não aceita qualquer limitação de responsabilidade da Segunda Outorgante.

Cláusula 23.ª - Resolução por parte da SEGUNDA OUTORGANTE

1. A Segunda Outorgante pode resolver o Contrato em caso de grave violação, pelo Primeiro Outorgante, das obrigações legais e contratuais.
2. No caso de incumprimento, pelo Primeiro Outorgante, das obrigações pecuniárias a que está adstrito no Contrato, a Segunda Outorgante só o pode resolver quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
3. O direito de resolução com outros fundamentos que não o mencionado no número anterior é exercido por via judicial.
4. Nos casos previstos no n.º 2, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Primeiro Outorgante, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 24.ª - Foro Competente: Para a resolução de todos os litígios decorrentes do presente CONTRATO fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 25.ª - Subcontratação e cessão da posição contratual: A subcontratação pela SEGUNDA OUTORGANTE e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 26.ª - Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do CONTRATO, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no presente contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 27.ª - Garantia técnica: A SEGUNDA OUTORGANTE deve assegurar que todo o mobiliário e equipamento a que se refere a alínea c) da cláusula 6.ª se encontre a apto a funcionar perfeitamente, obrigando-se à sua substituição imediata em caso de dano, avaria ou mau funcionamento e sempre que a evolução tecnológica garanta melhorias quer na prestação do serviço, quer melhores condições aos recursos humanos que usam este mobiliário e equipamento.

Cláusula 28.ª - Deveres 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 presente CONTRATO, de acordo com o princípio da 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 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do CONTRATO.

Cláusula 29.ª - Gestor do Contrato do Primeiro Outorgante

O Gestor do contrato do Primeiro Outorgante será o interlocutor único na relação com a Segunda Outorgante no âmbito do contrato.

1. Sem prejuízo das competências atribuídas a cada departamento ou unidade dentro da orgânica do Primeiro Outorgante é ao Gestor do contrato, que a Segunda Outorgante deve dirigir as suas comunicações, dúvidas, respostas, relatórios e outros no âmbito da prestação de serviços.
2. O Primeiro Outorgante como Gestor do Contrato, nos termos do artigo 290.º-A do CCP, a Diretora do Departamento de Inovação e Gestão de Projetos, XXXXXXXXXX, 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, I.P., 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.
3. O Primeiro Outorgante poderá nomear um Gestor de contrato suplente que substituirá o Gestor de contato na ausência ou impedimento deste.

Cláusula 30.ª - Transição dos serviços objeto do CONTRATO: Em qualquer caso de resolução do presente CONTRATO, independentemente do motivo que lhe der origem, a SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a prestar toda a assistência técnica necessária na transição dos serviços objeto do presente CONTRATO para o PRIMEIRO OUTORGANTE ou para terceiro por este designado, de modo

Assinado Por: SONIA CRISTINA SOUSA DUARTE GUERREIRO
Localização: Lisboa, Portugal
Motivo: Documento Aprovado
Data da Assinatura: 17/12/2021 10:26:59 GMT +00:00



a que se garanta a continuidade dos serviços objeto do CONTRATO, a mínima perturbação destes e a transição ocorra de forma progressiva e ordenada.

Cláusula 31.^a - Contagem dos prazos: Os prazos previstos no presente CONTRATO são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e não se suspendendo nem interrompendo em férias judiciais.

Cláusula 32.^a - Produção de efeitos: O presente CONTRATO produz efeitos no dia 03 de janeiro de 2022.

Cláusula 33.^a -Legislação aplicável: O presente CONTRATO é regulado pela legislação portuguesa.

Cláusula 34.^a-Condições gerais sobre tratamento de dados pessoais

1. A SEGUNDA 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, 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 A SEGUNDA OUTORGANTE reconhecem e aceitam que, relativamente a todos os dados pessoais a que A SEGUNDA 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 e os termos do tratamento desses dados pela SEGUNDA OUTORGANTE;
- b) A SEGUNDA 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 35.^a- Obrigações específicas da SEGUNDA OUTORGANTE

1. A SEGUNDA 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 caderno de encargos, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, por aquele responsável.

2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no caderno de encargos, a SEGUNDA 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 à entidade adjudicante 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 informada em relação ao tratamento de dados pessoais;
- e) Prestar assistência à entidade adjudicante, 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 à entidade adjudicante (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 à entidade adjudicante 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;
- 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;
- i) Não transferir os dados para fora do Espaço Económico Europeu, sem o consentimento prévio por escrito do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- j) Disponibilizar à entidade adjudicante 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 um compromisso de confidencialidade e que conhece e cumpre todas as obrigações aqui previstas.

Cláusula 36.^a- Medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança

1. A SEGUNDA 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, acidental ou ilícita, a perda acidental, 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, a SEGUNDA 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;
- 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 devem ser aplicadas às operações de tratamento e aos dados, incluem-se, nomeadamente, aquelas destinadas a:

Assinado Por: SONIA CRISTINA SOUSA DUARTE GUERREIRO
Cargo: Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais
Motivo: Documento Aprovado
Data da Assinatura: 17/12/2021 10:27:04 GMT +00:00



- 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) Um 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; e
 - g) Capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada em caso de incidente físico ou técnico.
5. O PRIMEIRO OUTORGANTE poderá, sempre que assim o entender e ao seu critério, solicitar à SEGUNDA OUTORGANTE elementos que demonstrem o cumprimento das obrigações da presente cláusula.
6. A SEGUNDA 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 pela SEGUNDA OUTORGANTE.
7. A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a comunicar de imediato à entidade adjudicante 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 37ª - Avaliações de impacto sobre a proteção de dados pessoais: Quando solicitado pelo PRIMEIRO OUTORGANTE, a SEGUNDA 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 38ª - Subcontratação das obrigações específicas

1. A SEGUNDA OUTORGANTE poderá apenas subcontratar as suas obrigações, decorrentes do presente caderno de encargos, no que respeita a subcontratação de serviços de alojamento ("*hosting*") e/ou aluguer de espaço em servidores, e mediante autorização expressa e por escrita do PRIMEIRO OUTORGANTE.
2. Caso a SEGUNDA OUTORGANTE seja autorizado a contratar outro subcontratante, nas condições previstas no número anterior, deverão ser impostas a esse subcontratante as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente caderno de encargos, 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. A SEGUNDA OUTORGANTE reconhece que o incumprimento das obrigações pelo subsubcontratante é da responsabilidade da SEGUNDA OUTORGANTE, sem prejuízo de quaisquer direitos que este possa ter perante esse subcontratante, tanto por força da prestação de serviços como por força da legislação em vigor.

Cláusula 39ª - Conservação de dados pessoais

1. A SEGUNDA OUTORGANTE poderá 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 pela SEGUNDA OUTORGANTE, apagando-se e/ou destruindo-se quaisquer cópias existentes, quer em suporte físico, quer em suporte digital.

Cláusula 40ª - Política de segurança da informação

1. A SEGUNDA OUTORGANTE obriga-se a respeitar a política de segurança e de classificação da informação do PRIMEIRO OUTORGANTE, bem como a aplicar os procedimentos definidos pela mesma, 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 pela SEGUNDA OUTORGANTE, seus 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.

Lisboa, 17 de Dezembro de 2021

O PRIMEIRO OUTORGANTE
LUÍS INÁCIO GARCIA
Assinado de forma digital por
LUÍS INÁCIO GARCIA PESTANA
ARAÚJO
PESTANA ARAÚJO
Dados: 2021.12.20 12:30:25 Z

A SEGUNDA OUTORGANTE

Sónia Cristina Sousa Duarte Guerreiro
(Assinatura Digital)

Assinado Por: SONIA CRISTINA SOUSA DUARTE GUERREIRO
Localização: Lisboa, Portugal
Motivo: Documento Aprovado
Data da Assinatura: 17/12/2021 10:27:07 GMT +00:00

