



COMBOIOS DE PORTUGAL

Contrato n.º 3500004162

Proc. n.º 2018/000423

N.º compromisso: 5019000758

Entre

"CP – COMBOIOS DE PORTUGAL, E.P.E.", com sede em Lisboa, na Calçada do Duque, n.º 20, 1249-109 Lisboa, com o capital estatutário de 3.905.000.000,00 €, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva n.º 500 498 601, neste ato representada pelo Senhor Dr. Carlos Gomes Nogueira e pela Senhora Dra. Ana Maria dos Santos Malhó, que outorgam na qualidade de Presidente e Vogal do Conselho de Administração, com poderes para esta ato conforme deliberação do Conselho de Administração de 21 de fevereiro e 14 de março de 2019, e adiante designada por PRIMEIRA OUTORGANTE -----

e

"SIBS - PAGAMENTOS, SA", com sede na Rua Soeiro Perelra Gomes, lote 1, em Lisboa, com o capital social de 1.400.000,00 €, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva n.º 509776965, representada neste ato por Maria Madalena Cascais Mendes Tomé, titular do cartão do cidadão n.º [REDACTED], com domicílio profissional na Rua Soeiro Pereira Gomes, lote 1, em Lisboa e João Luís de Oliveira Baptista, titular do cartão do cidadão 6002607, com domicílio profissional na Rua Soeiro Pereira Gomes, lote 1, em Lisboa que outorgam na qualidade de administradores e em representação desta sociedade com poderes para este ato, de ora em diante designada por SEGUNDA OUTORGANTE OU ADJUDICATÁRIO.-----

E considerando que:

- a) A CP promoveu, ao abrigo do disposto da al. a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos, o lançamento do concurso público para a prestação de serviços de pagamento para os canais de venda WEB e MOBILE da CP.-----
- b) No âmbito do procedimento referido no considerando anterior, a proposta apresentada pelo concorrente SIBS - PAGAMENTOS, SA, foi objeto de adjudicação conforme deliberação tomada pelo Conselho de Administração da CP – Comboios de Portugal, EPE datada de 21 de fevereiro de 2019;-----



COMBOIOS DE PORTUGAL

c) A aprovação da minuta deste contrato ocorreu por deliberação tomada pelo Conselho de Administração da CP – Comboios de Portugal, EPE datada de 14 de março de 2019. -----

É celebrado o presente contrato, que consta e se rege pelo disposto nas cláusulas seguintes, a cujo cumprimento, livremente e de boa-fé, as partes se obrigam:-----

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços integrados de pagamento para os canais de venda web e móveis da CP e a disponibilização dos meios de apoio à sua gestão, de acordo com os requisitos previstos no caderno de encargos.-----

Cláusula 2.ª

Articulação com a CP

1. Sem prejuízo de o adjudicatário ser responsável pelo objeto do contrato, a sua atividade desenvolver-se-á de forma articulada com a Direção de Marketing e Publicidade da CP, através do respetivos gestores do contrato, a saber: -----

2. As relações da SEGUNDA OUTORGANTE com a CP deverão decorrer durante o horário de trabalho praticado pela CP, devendo a participação de técnicos de ambas as partes processar-se em moldes a acordar em conjunto. -----

3. A participação dos técnicos da CP em nada diminui a responsabilidade da SEGUNDA OUTORGANTE, como única responsável pelo objeto do contrato. -----

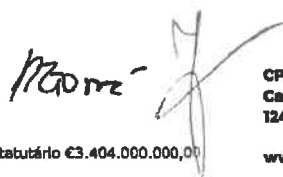
Cláusula 3.ª

Duração do contrato/ Período de Transição

1. A presente prestação de serviços vigorará pelo período de 6 (seis) anos, a contar da data de assinatura do respetivo contrato, podendo ser denunciado por ambas as partes a qualquer momento após o primeiro ano de vigência do contrato.-----




CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matrícula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00


CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa
www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

2. A denúncia dever ser realizada através de carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias por parte da CP e de 180 (cento e oitenta) dias por parte do adjudicatário.-----
3. No termo do contrato decorrente do presente Caderno de Encargos, caso a prestação de serviços seja adjudicada a um novo prestador de serviços diferente do adjudicatário do contrato anterior haverá lugar a um período de transição entre o anterior e o novo prestador não inferior a 90 (noventa) dias, em simultaneidade temporal, visando acautelar a execução do pós-venda na mesma plataforma em que foi executada a transação de venda original.-----
4. Este período de transição acresce ao prazo do contrato e está sujeito às condições contratuais do mesmo.-----

Cláusula 4.ª

Caracterização da prestação de serviços

No âmbito do presente contrato deverá a SEGUNDA OUTORGANTE: -----

1. Âmbito dos Serviços

- 1.1. A prestação de serviços objeto do presente contrato inclui a integração de serviços de pagamento para os canais de venda web e mobile da CP, nomeadamente:-----

 - a. Bilheteira online;-----
 - b. Apps móveis IOS e Android para clientes.-----
- 1.2. O prestador de serviços deve caracterizar-se como um agregador, integrando os métodos de pagamento a disponibilizar pela CP aos seus Clientes, contratando com cada um dos prestadores dos meios de pagamento e coletando os valores pagos nas transações da CP por cada meio de pagamento, sendo o processamento dos pagamentos e a relação com os acquirers transparente para a CP.-----

- 1.3. Não obstante a presente prestação de serviços se restringir aos canais virtuais de venda web e mobile existentes, a plataforma que se venha a contratualizar deverá servir no futuro outros canais virtuais que a CP venha a implementar.
- 1.4. O prestador de serviços deve obrigatoriamente cobrir nos serviços a prestar os meios de pagamento, nacionais e estrangeiros, Visa Crédito e Débito, Mastercard Crédito e Débito, AMEX e Paypal. Não obstante não serem considerados obrigatórios, serão valorizadas as propostas que façam a disponibilização integral



COMBOIOS DE PORTUGAL

sem encargos para a CP, na sua plataforma de outros meios de pagamento adicionais utilizados no âmbito nacional, nomeadamente MBWAY, MBnet e referência bancária, como previsto no Programa de Concurso.-----

- 1.5.O prestador de serviços deve assegurar a disponibilização de uma identificação única de cada transação passível de ser utilizada pela CP como chave de cruzamento da informação associada a cada transação nos seus sistemas de venda com a disponibilizada pelo Adjudicatário na plataforma e na informação disponibilizada pelo mesmo. Esta identificação partilhada entre a CP e o Adjudicatário permitirá a análise e associação/validação dos registos de venda/devolução às operações de pagamentos/autorizações efetuadas para a conta da CP.-----

2. Estratégia de implementação; Obrigações do Adjudicatário

- 2.1.A Integração dos canais de venda CP com a plataforma de serviços de pagamento a fornecer pelo Adjudicatário sendo executada pela CP deve contar com o apoio técnico do Adjudicatário considerando para isso o esforço e dedicação de recursos necessários no âmbito da prestação de serviços sem pagamento adicional para a CP.-----
- 2.2.Igualmente se considera, sem ónus adicional para a CP, o apoio na instalação, configuração e parametrização inicial da plataforma, nomeadamente o backoffice e o apoio inicial aos utilizadores da mesma no arranque.-----
- 2.3.O arranque dos serviços em produtivo estará condicionado ao resultado positivo de testes de bom funcionamento da plataforma a executar pela CP e Adjudicatário em ambiente próprio. Os testes deverão ser detalhados de comum acordo e em conformidade com os requisitos definidos no Caderno de Encargos.
- 2.4.Para efeito do disposto nos pontos anteriores considera-se a plataforma em perfeito estado de funcionamento quando cumprir integralmente, sem falhas de qualquer tipo, todas as condições contratuais.-----

3. Descrição dos Serviços

Pela presente prestação de serviços o Adjudicatário deverá prestar os serviços inscritos no objeto do contrato, colmatando as necessidades de operacionalização, suporte, gestão e informação que lhe são inerentes, nomeadamente através de:-----



[Handwritten signature]
CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matrícula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00

[Handwritten signature]

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa
www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

- 3.1. **Disponibilização de plataforma**, que deve ter a possibilidade de ser integrada em todos os canais virtuais existentes na empresa, atualmente Bilheteira Online (BO) e aplicações móveis IOS e ANDROID.-----
- 3.2. **Integração** entre os canais de venda virtuais CP e a plataforma.-----
- 3.3. **Disponibilização permanente de um BackOffice** único para gestão de todos os métodos de pagamento em simultâneo.-----
- 3.4. **Apoio na instalação, configuração e parametrização inicial**, incluindo apoio na criação de utilizadores e perfis de utilização e na integração da plataforma com a arquitetura CP, bem como a realização de testes de bom funcionamento e apoio à validação pela CP da solução implementada.-----
- 3.5. **Disponibilização de documentação técnica** inicial e atualizações sobre a mesma relativamente aos componentes usados diretamente pela CP.-----
- 3.6. **Disponibilização de descrição e identificação dos componentes e intervenientes** na solução que suporta a prestação de serviços ponta a ponta.--
- 3.7. **Processamento das transações** efetuadas pelos diversos meios de pagamento classificadas consoante se tratem de estornos (revalidações e reembolsos) ou vendas.-----
- 3.8. **Coleta dos montantes e depósito** em conta CP (IGCP).-----
- 3.9. **Reporting e disponibilização de informação sobre as transações**, sua caracterização e associação aos montantes e movimentos para a conta CP (IGCP).-----
- 3.10. **Reporting e disponibilização de informação sobre a operação e apoio na interpretação da informação sobre a mesma**, nomeadamente informação e estatística sobre estado das transações, tipologia de erros de pagamento, dispositivo de acesso, bem como apoiar a CP no esclarecimento ao Cliente sobre eventuais erros ocorridos e de difícil interpretação/diagnostico. -----
- 3.11. **Monitorização do serviço** e dos níveis de serviço através de ferramentas consultáveis pela CP e com possibilidade de produção de reporting adequado à gestão do contrato.-----
- Manutenção e suporte da solução e do garante da performance da mesma e da sua conformidade** face aos normativos e legislação aplicável bem como à evolução tecnológica e de segurança.-----
4. **Gestão da prestação de serviços e níveis de serviço**-----
- 4.1. O prestador do serviço deve garantir:-----
- a) Apoio técnico 24 horas por dia, todos os dias do ano;-----



COMBOIOS DE PORTUGAL

- b) Comunicação com antecedência de 48h relativa a manutenções programadas, endereçada ao interlocutor indicado pela CP para o efeito;-----
- c) Comunicação com perspetiva temporal da reposição do serviço, em caso de falha e indisponibilidade do mesmo.-----

4.2 Os serviços realizados devem cumprir os seguintes níveis mínimos de serviço:-----

- a) A plataforma do prestador de serviços deverá garantir uma disponibilidade de serviço igual ou superior a 99,5% do tempo (percentagem de tempo de disponibilidade do serviço medida mensalmente e baseada nas 24 horas de cada dia);-----
- b) Tempo médio de resposta a erros reportados inferior a 6 horas (média mensal do tempo decorrido após comunicação pela CP de cada erro no serviço até resposta pelo prestador de serviço para início da reparação).-----

4.3. Os serviços realizados serão controlados trimestralmente em termos dos níveis de serviço propostos e contratualizados medidos numa base mensal.

4.4. Para os níveis de serviço referidos devem os Concorrentes apresentar os mecanismos de monitorização, controlo e reporting a utilizar e a disponibilizar à CP. Para além da garantia de acesso à componente de controlo e estatística da plataforma pela CP, o reporting a disponibilizar deverá sê-lo com uma base mensal e uma periodicidade mínima trimestral, compreendendo um relatório relativo aos níveis de serviços acordados e às várias componentes geridas pela plataforma.

4.5. O adjudicatário deve garantir o acesso permanente pela CP ao backoffice e ao reporting disponibilizado pelo mesmo, com Informação atualizada ao dia, discriminando as transações no período a que o relatório corresponde, listando por transação, identificação da transação partilhada com os sistemas do comerciante, tipo de transação, valor, data e hora de movimento, data valor, identificação do canal de venda e o respetivo período de funcionamento, montante líquido de taxas e taxa aplicada à transação, meio de pagamento utilizado, tipo e origem do cartão utilizado quando aplicável. Este reporting deve ser apresentado eletronicamente e de forma estruturada para que os dados nele contidos possam ser explorados autonomamente pela CP e permitam a sua exportação, comparação com os registos de venda e respetiva reconciliação de movimentos, por transação, entre o sistema de vendas da CP e o registo no backoffice. Igualmente o adjudicatário deve garantir o esclarecimento de qualquer dúvida que surja no âmbito da análise efetuada pela CP à Informação disponibilizada no espaço temporal de 5 (cinco) dias úteis. Os concorrentes devem



COMBOIOS DE PORTUGAL

apresentar na proposta os mecanismos de reporting de atividade a utilizar e a disponibilizar à CP.-----

4.6. O adjudicatário deverá apresentar uma solução técnica de reporte dos depósitos e movimentos bancários efectuados para a conta bancária da CP do IGCP que comunique automaticamente com o backoffice do sistema de vendas da CP (SICG). Este reporting deve ser disponibilizado eletronicamente e de forma estruturada como indicado nos pontos 4.6.1 e 4.6.2 para que a cada depósito ou movimento bancário efetuado na conta bancária da CP seja autonomamente produzida informação de Folha de Caixa (BDR) a disponibilizar à Tesouraria da CP para a integração dos recebimentos e posterior execução da reconciliação bancária. A solução técnica apresentada deverá transmitir a seguinte Informação ao backoffice da CP consoante o tipo de Movimento:-

4.6.1 Fecho de TPA;-----

4.6.1.1 Identificação do Canal de Venda;

4.6.1.2 Identificação do Nº do TPA;

4.6.1.3 Identificação do Nº do Período Contabilístico do TPA;

4.6.1.4 Data/Hora de Abertura Contabilístico

4.6.1.5 Data/Hora do Fecho Contabilístico;

4.6.1.6 Montante Total Bruto do Fecho Contabilístico;

4.6.1.7 Sinal (Crédito ou Débito);

4.6.1.8 Montante Total das Taxas de Serviço Comerciante (TSC) do Fecho Contabilístico;

4.6.1.9 Sinal (Crédito ou Débito);

4.6.1.10 Data/Hora do Depósito ou Movimento Bancário.

4.6.2 Fecho de Período Agregado de Todos os Meios de Pagamento e Canal de Venda:

4.6.2.1 Identificação do período Agregado de Venda;

4.6.2.2 Data/Hora do Depósito ou Movimento Bancário;

4.6.2.3 Montante do Depósito ou Movimento Bancário;

4.6.2.4 Sinal (Crédito ou Débito);

4.6.2.5 Montante das Comissões Retidas;

4.6.2.6 Sinal (Crédito ou Débito).

5. Recursos afetos à prestação de serviços

5.1. O Adjudicatário deve afetar os recursos e meios adequados à prestação de serviços tendo em atenção:-----

a) a estabilidade do serviço e o cumprimento dos níveis de serviço adequados:---





COMBOIOS DE PORTUGAL

b) a conformidade permanente com as boas práticas, normas e certificação aplicável;-----

c) a segurança e a performance adequadas.-----

5.2. O Adjudicatário deverá identificar os meios a afetar à prestação de serviços, com os requisitos exigidos, nos seguintes termos:-----

a) disponibilização de apoio técnico;-----

b) designar um representante técnico e um representante comercial, que deverão ser seniores, e que serão os interlocutores perante a CP e o representante por esta designado.-----

5.3 O Adjudicatário garante que que os interlocutores indicados na proposta:-----

i. sejam o ponto de contacto entre o Adjudicatário e a CP no que respeita à prestação de serviço;-----

ii. sempre que se justifique, alertem para potenciais situações de risco;-----

iii. informem e alertem atempadamente sobre disrupções ou evoluções sobre o serviço prestado.-----

6. Requisitos funcionais e técnicos

6.1. A solução proposta deve cumprir com os requisitos obrigatórios abaixo elencados:

ID	DESCRIÇÃO
GERAIS	
R-01	Suporte dos métodos de pagamento VISA e MASTERCARD crédito e débito. AMEX e PAYPAL.
R-02	Plataforma com suporte aos canais e-commerce, m-commerce e In-app.
R-03	Suporte a um pós-venda a 90 dias, tanto a nível da integração como do <i>backoffice</i> central.
R-04	Efetuar reembolsos totais ou parciais.
R-05	Efetuar vários reembolsos parciais sobre a mesma transação, até atingir o valor da mesma.



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matricula C.R.C. Lisboa 500 498 501. Capital Estatutário €3.404.000,00

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

ID	DESCRIÇÃO
R-06	Contratar parte dos métodos de pagamentos/serviços disponibilizados pelo prestador de serviços.
R-07	Adaptar minimamente a Host Web Payment Page ou outro tipo de integração disponibilizada pelo prestador de serviços, com os dados do comerciante (logo, nome etc.).
R-08	A plataforma deve ser multilingue para o Cliente, sendo o português e o inglês idiomas obrigatórios.
RP-09	Suporte multi-currency, possibilidade do pagamento feito de acordo com a moeda associada ao cartão do cliente sendo que o comerciante recebe sempre o valor em Euros.
RP-10	Envio de informação adicional de compra: user myCP, crm, fraude.

BACKOFFICE, USABILIDADE E REPORTING

R-11	O <i>backoffice</i> deve ser único para todos os sistemas de pagamento. A apresentação da informação na plataforma, no <i>backoffice</i> bem como o <i>reporting</i> e consultas disponibilizadas deve ser de fácil emparelhamento por meios eletrónicos próprios do comerciante com a informação existente nos seus sistemas, como por exemplo através de um identificador único da transação comum entre os sistemas do comerciante e a plataforma.
R-12	
R-13	O <i>backoffice</i> deve identificar o fecho contabilístico manual ou automático.
R-14	A apresentação da informação no <i>backoffice</i> bem como o <i>reporting</i> e consultas disponibilizadas deve prever a separação dos dados por canal de origem de venda, atualmente Apps e BO, por TPA virtual e período de operação.
R-15	Deve ser possível efetuar a gestão de perfis e de acesso aos utilizadores por perfil (consulta/administração/etc.) no <i>backoffice</i> . O <i>backoffice</i> deve permitir as seguintes funcionalidades ao utilizador: • visualização das transações realizadas ao longo do tempo e devidamente caracterizadas, • realizar operações de reembolso total ou parcial, • consulta por critérios vários selecionados individualmente ou em simultaneidade total ou parcial,
R-16	(ex.: referência do comum da transação nos sistemas CP; tempo ou períodos de tempo determinados; valores; modo de pagamento; estado da transação, tipo de equipamento, sistema operativo e browser usado pelo cliente por transação; outros.) • Impressão de relatórios e de exportação do resultado das consultas (formatos PDF, Excel e XML),



COMBOIOS DE PORTUGAL

ID	DESCRIÇÃO
	• consulta e reporte sobre as transações realizadas com e sem sucesso (ex. transação com sucesso; transação falhada com motivo de falha) pelo período nunca inferior a 2 anos, • Consulta e reporte detalhado num período temporal definido.

R-17 Disponibilizar uma ferramenta de monitorização com possibilidade de consultas e reporte relativo aos níveis de serviço praticados.

SEGURANÇA

R-18 Sistema com soluções de prevenção anti-fraude com garantia de procedimentos de deteção e controlo de fraude, *phishing* ou roubo de identidade, para minimização da ocorrência destas situações.

R-19 Sistema certificado pelo padrão PCI DSS na versão em vigor em cada momento (versão 3.2 ou superior) (nível 1).

R-20 Transações seguras através nomeadamente dos serviços 3D Secure, designadamente Verified by Visa e MasterCard SecureCode.

R-21 A solução apresentada deverá implementar mecanismos que assegurem a encriptação da informação durante o seu transporte e armazenamento. Deverão ser identificadas e apresentadas todas as certificações de segurança implementadas.

R-22 Disaster Recovery - A plataforma do fornecedor de suporte à solução deve garantir mecanismos de Disaster Recovery, que deverão ser descritos com o respetivo nível de serviço associado.

R-23 Complementar a solução anti-fraude proposta pelo prestador de serviços, com informação adicional fornecida no momento da transacção. (Por ex mail do utilizador que realizou a compra)

PERFORMANCE E DISPONIBILIDADE

R-24 A plataforma do fornecedor deverá garantir tempos de resposta / latência da aplicação adequados a solicitações dos seus utilizadores. Deverão ser apresentados os tempos de resposta propostos e os respetivos mecanismos de controlo e reporting.

TÉCNICOS DA SOLUÇÃO



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matrícula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

ID	DESCRIÇÃO
R-25	Redirecionamento do cliente no ato de pagamento para a Hosted Payment Page, ou outro serviço ou mecanismo de integração disponibilizado pelo prestador de serviço que isente a CP de certificação.
R-26	Ambiente de testes igual ao de produção com disponibilidade total para todos os métodos de pagamento e serviços contratados.
R-27	Sistema de pagamentos por tokenização.
R-28	O sistema deve retornar mensagens explícitas, precisas, adequadas e ajustadas à situação de sucesso/insucesso ou falha de cada transação.
R-29	Fornecimento de SDK's para integração em aplicações móveis ou outra forma de integração que permita o correcto funcionamento em ambientes mobile.
R-30	Interface de integração em SOAP, REST ou NVP.
R-31	O <i>backoffice</i> deve ser compatível com os browser's IE versão 8 ou superior Chrome, Mozilla-Firefox e Safari.
R-32	As Host Payment Pages ou outro serviço ou mecanismo de integração disponibilizado pelo prestador de serviços, devem ser compatíveis com os browsers IE versão 8 ou superior Chrome, Mozilla-Firefox e Safari e com os sistemas operativos de smartPhones, IOS 8 ou superior e Android 5 ou superior.
R-33	As Host Payment Pages ou outro serviço ou mecanismo de integração disponibilizado pelo prestador de serviços, devem ser responsive design e devem ser compatíveis com os browser's IE versão 8 ou superior Chrome, Mozilla-Firefox e Safari.

FACILIDADE TÉCNICA DA IMPLEMENTAÇÃO

R-34	A Plataforma deve permitir uma integração fácil nos sistemas CP. O software de integração fornecido pelo Adjudicatário deve ser único para todos os métodos de pagamento.
R-35	A Plataforma e respetiva integração devem permitir a expansão dos métodos de pagamento de uma forma rápida e acessível na mesma plataforma e com os mesmos interfaces técnicos. Podem subscrever-se mais métodos de pagamento em adição aos inicialmente implementados sem desenvolvimentos adicionais ou com desenvolvimentos mínimos. A Integração deve ter como base a premissa de modularização, isto é, a possibilidade de adicionar novos serviços ou retirar os existentes.
R-36	A Plataforma e respetiva integração devem permitir a expansão para outros canais digitais de venda a implementar pela CP de forma rápida e coerente com os restantes.



COMBOIOS DE PORTUGAL

6.2. Devem ainda ser considerados os seguintes requisitos opcionais como valorizando a solução de serviço a apresentar pelo Adjudicatário:

ID	DESCRIÇÃO
GERAIS	
RP-01	Suporte de métodos de pagamento locais nomeadamente MBWay, MBnet, Pagamento por referência MB, e-wallets e cartões pré-pagos.
RP-02	Referências de serviço prestado em Portugal e criação em Portugal e em língua portuguesa dos serviços de apoio.
RP-03	A informação relativa às transações e sua caracterização apresentada no <i>backoffice</i> deve ser passível de ser disponibilizada de forma estruturada através de um serviço para exploração autónoma pela CP, independentemente de outros mecanismos de transferência de informação entre o prestador de serviço e a CP.
RP-04	Serviço para suporte de pagamentos recorrentes, permitir a realização de uma cobrança previamente autorizada pelo cliente, permitido automatizar o processo para que seja realizado periodicamente (mensal, semestral, anualmente) utilizando os meios de pagamento contratados.
RP-05	O tempo de execução da operação de pagamento (timeout) deve ser parametrizável.

Cláusula 5.ª

Obrigações da SEGUNDA OUTORGANTE

No âmbito da presente prestação de serviços decorrem para a SEGUNDA OUTORGANTE as seguintes obrigações: -----

a) Comunicar em tempo útil de antecipação qualquer evolução tecnológica proposta ou outras alterações na plataforma com impacto na integração na arquitetura CP.-----

b) A Segunda Outorgante compromete-se a entregar e a enviar as atualizações sempre que existam documentos relativos aos requisitos e às especificações da solução, designadamente:-----

i. Manual / Documentação relativa à implementação e integração da solução;----

ii. Manual de Administração do *backoffice*.-----

c) O Adjudicatário compromete-se a prestar, sem custo para a CP, apoio técnico durante a fase de implementação.-----





COMBOIOS DE PORTUGAL

Cláusula 6.ª

Obrigações da PRIMEIRA OUTORGANTE

No âmbito do presente contrato decorre para a PRIMEIRA OUTORGANTE a obrigação de:-

1. Assegurar a integração com a arquitetura global de sistemas da CP, através da utilização do software disponibilizado pelo adjudicatário para o efeito.-----
2. Indicar os intervenientes da CP relacionados com a prestação de serviço e os interlocutores aos quais deverão ser efetuadas as comunicações;-----
3. Proceder à monitorização do serviço prestado através das ferramentas e reporting disponibilizados pelo adjudicatário para o efeito.-----
4. Comunicar erros ou outras falhas do serviço.-----

Cláusula 7.ª

Preço contratual e condições de pagamento

1. Pela execução e cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, a PRIMEIRA OUTORGANTE pagará à SEGUNDA o valor correspondente às taxas aplicáveis a cada transação de acordo com o meio de pagamento usado, indicada pela entidade SIBS - Pagamentos, SA, no Anexo C, Modelo da Proposta do Programa de Concurso e, ainda os valores indicados pela SEGUNDA OUTORGANTE na proposta Condições Financeiras para os modos adicionais que a PRIMEIRA OUTORGANTE vier a integrar o que representará em termos estimados um valor para o período atrás referido de 2.102.905€.-----

2. De acordo com a legislação portuguesa atualmente vigente as taxas aplicáveis a cada transação estão isentas de IVA (pelo n.º 27 alínea C. do art.º 9 do CIVA) e são taxadas em 4% de Imposto de Selo conforme previsto na verba 17.3.4 da Tabela Geral de Imposto de Selo, sendo que a Lei determina que a responsabilidade pelo pagamento do Imposto de Selo é das Instituições Financeiras. -----
3. Durante o período de vigência do contrato os Adjudicantes e o Adjudicatário apenas podem proceder à atualização/revisão dos preços constantes da proposta desde que fundamentada em alterações posteriores à assinatura do contrato e exclusivamente com base nas alterações impostas pelas normas dos sistemas internacionais de pagamento eletrónico, relativas a comissões de intermediação (Internacionalmente designadas por





COMBOIOS DE PORTUGAL

Interchange Fees publicadas pelos Card Schemes), e comunicados por escrito com uma antecedência nunca inferior a 60 dias.-----

4. Os valores de todas as transações realizadas ao abrigo do presente contrato no período de 24h, com hora de início e de fim a acordar, deverão ser depositados pelo Adjudicatário no prazo estabelecido na proposta apresentada, de acordo com o meio de pagamento usado, em conta da CP junto da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E. (conta IGCP), a indicar, já deduzidas as taxas e encargos devidos ao adjudicatário. Em caso de atraso o adjudicatário pagará juros de mora à taxa legal de juros de mora comerciais acrescida de dois pontos percentuais.-----

5. O prazo apresentado pelo Adjudicatário na proposta deve ser detalhado por meio de pagamento, não podendo ultrapassar, em qualquer circunstância, os 5 (cinco) dias úteis. No caso de transações efetuadas com cartões de débito nacionais este prazo não poderá ultrapassar, em qualquer circunstância, os 3 (três) dias úteis. -----

6. Para além dos mecanismos de consulta a disponibilizar à CP pelo Adjudicatário relativamente a toda a informação das transações e taxas aplicadas, o Adjudicatário deve fornecer essa informação detalhada com a periodicidade e formato que se vier a definir e de forma passível de ser explorada de forma autónoma pela CP, disponibilizando a informação na plataforma.-----

7. O detalhe da informação a fornecer pelo Adjudicatário deve permitir associar as transações realizadas a cada depósito efetuado na conta IGCP e deve identificar e caracterizar completamente cada uma das transações e taxas aplicadas, designadamente identificação da transação partilhada com os sistemas do comerciante, tipo de transação, valor, data e hora de movimento, data valor, identificação do TPA e o respetivo período de funcionamento, montante líquido da Taxa de Serviço de Comerciante e meio de pagamento utilizado.-----

8. O Adjudicatário deverá esclarecer a CP sobre dúvidas que possam surgir no que respeita ao conteúdo da informação acima referida, no prazo de 5 dias úteis.-----

9. A faturação relativa às taxas aplicáveis às transações será apresentada diretamente à Direção Financeira da CP contendo sempre a indicação do número do contrato e número de compromisso.-----



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matrícula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

10. A faturação correspondente às taxas por transação retidas pelo prestador do serviço deverá ser apresentada mensalmente, com base no número de transações realizadas no período correspondente, valor das mesmas e meios de pagamento utilizados, devendo apresentar a fatura um resumo, por meio de pagamento utilizado, do volume e valor das transações. No caso de divergência entre o Adjudicatário e a CP quanto ao número e montante das transações realizadas, haverá lugar a avaliação conjunta e retificação em conformidade, com base em evidências apresentadas por cada uma das partes no que respeita às transações efetuadas.-----

Cláusula 8.ª

Caução

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento do contrato o Adjudicatário deve prestar uma caução no valor de 500.000,00€ (quinhentos mil euros).-----
2. Esta caução será prestada nos termos previstos no Programa de Concurso e se for sob a forma de garantia bancária é autónoma, irrevogável e exigível à primeira solicitação ou seguro-caução equivalente, prestada por Banco ou Seguradora, estabelecidos em Lisboa estando os seus termos e a entidade garante sujeitos a prévia aprovação da CP, e obedecerão aos modelos previstos em anexo ao Programa de concurso.-----
3. A execução parcial ou total de caução prestada pelo Adjudicatário implica a renovação do respetivo valor, no prazo de 15 dias após a notificação pela CP para esse efeito.---
4. A caução pode ser executada pela CP sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer importâncias que se mostrem devidas por força do não cumprimento pelo Adjudicatário das obrigações legais ou contratuais, designadamente por sanções pecuniárias aplicadas nos termos previstos no contrato; prejuízos incorridos pela CP, por força do incumprimento do contrato e a importâncias fixadas no contrato a título de cláusulas penais.-----
5. A garantia prestada nos termos dos pontos anteriores do presente artigo será libertada no prazo de 90 (noventa) dias após o termo do contrato e extinção de todas as obrigações do Adjudicatário, salvo se houver lugar à sua execução total ou parcial

Cláusula 9.ª

Disposições por que se rege a execução do contrato

1. A presente contratação reger-se-á: -----



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matricula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00


CP - Comboios de Portugal
Cajada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa
www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

a) Pelo presente contrato, incluindo todos os anexos que dele farão parte integrante, nomeadamente: -----

i.Os esclarecimentos relativos ao caderno de encargos aceites pela CP; -----

ii.Caderno de encargos; -----

iii.Proposta do adjudicatário; -----

b) Pela legislação portuguesa aplicável, no que os documentos referidos no número anterior forem omissos. -----

2. Às divergências que, porventura, existam entre os documentos que integram o contrato e por que se rege a execução do contrato, se não puderem solucionar-se pelos critérios legais de interpretação, aplicar-se-á o disposto no n.º 5 do artigo 96º do Código dos Contratos Públicos. -----

3. No âmbito da execução do contrato aplicam-se as normas constantes no Capítulo III do Código dos Contratos Públicos, sem prejuízo das especificidades constantes no presente contrato. -----

Cláusula 10.ª

Direitos de propriedade intelectual

1. São da responsabilidade da SEGUNDA OUTORGANTE quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas, sendo, designadamente, responsável por qualquer infração de direitos de patentes, licenças, marcas registadas ou quaisquer outros, resultantes do uso ou posse de sistemas ou de elementos de sistemas na execução do objeto do presente contrato, devendo indemnizar a CP por todos os danos que esta possa vir a sofrer em virtude das referidas infrações. -----

2. Quaisquer reclamações apresentadas à CP, ou ações intentadas contra si, relativas aos direitos reservados referidos no n.º 1, serão de imediato comunicados à SEGUNDA OUTORGANTE, facilitando a CP todas as informações e elementos de que disponha e se mostrem necessários. -----

3. A CP deterá todos os direitos sobre a documentação produzida pela SEGUNDA OUTORGANTE no âmbito da execução do contrato, incluindo direitos de autor, podendo proceder à livre reprodução de todos os documentos referidos no número anterior e à sua utilização para efeito das suas atribuições sociais, sendo livre de cedê-los a terceiras entidades com as quais se relacione ou se venha a relacionar. -----



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matricula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000,00

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa
www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

Cláusula 11.ª

Sigilo e publicidade

1. O adjudicatário e o seu pessoal obrigam-se a guardar sigilo relativamente a toda a documentação, informações e elementos a que tenham acesso no âmbito dos serviços objeto do presente contrato, não podendo facultar a terceiros quaisquer informações nem sobre a natureza dos próprios serviços, nem sobre a informação a eles associada, sem autorização escrita da CP.-----
2. A obrigação de sigilo profissional referida impõe-se também relativamente às informações que possam ser fornecidas aos técnicos do Adjudicatário não diretamente envolvidos na prossecução dos objetivos do contrato, desde que tais informações, pela sua natureza, possam perturbar a execução dos serviços, ou, por qualquer forma, causar prejuízos.-----
3. O Adjudicatário não poderá fazer, ou consentir, qualquer espécie de publicidade relacionada com a prestação de serviços sem prévia autorização escrita da CP.-----
4. O adjudicatário e o seu pessoal estão sujeitos ao dever de sigilo previsto nos artigos 78.º e 79.º Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.-----
5. As obrigações previstas nos números anteriores mantêm-se mesmo após o termo do contrato.-----
6. O Adjudicatário é responsável perante a CP por qualquer violação, por parte dos seus agentes ou subcontratados, das obrigações previstas nos números anteriores.-----
7. Em caso de violação do dever de sigilo o Adjudicatário pagará à CP, como sanção compulsória, por cada situação de violação o valor €50.000,00 (cinquenta mil euros), sem prejuízo de a CP demonstrar que teve prejuízos de montante superior caso em que tem direito à indemnização complementar correspondente.-----

Cláusula 12.ª

Controlo de qualidade

1. No âmbito do objeto do presente contrato, nomeadamente quanto ao modo de execução, a SEGUNDA OUTORGANTE garante a sua boa execução, respeitando o estabelecido no presente caderno de encargos e demais condições contratuais, assegurando que os mesmos são conformes com as regras de boa prática. -----





COMBOIOS DE PORTUGAL

2. A SEGUNDA OUTORGANTE desencadeará, durante a execução do presente contrato, as ações de controlo de qualidade que forem necessárias para garantir que o trabalho desenvolvido corresponde aos objetivos e âmbito estabelecidos no contrato, detetando possíveis problemas e sugerindo as ações corretivas que se revelem apropriadas para garantir nível de qualidade adequado dos serviços prestados/bens finais. -----

Cláusula 13.ª

Responsabilidade civil

1. A SEGUNDA OUTORGANTE é a única responsável perante a CP pelo integral cumprimento das obrigações decorrentes do contrato sem que possa invocar falta de cumprimento por parte de terceiros, designadamente dos seus fornecedores. -----

2. A SEGUNDA OUTORGANTE é igualmente responsável pelos danos ou prejuízos causados, por ação ou omissão dos seus agentes, à CP ou a terceiros. -----

3. A responsabilidade técnica e de coordenação de todo o trabalho realizado para atingir os objetivos fixados no objeto do contrato caberá exclusivamente à SEGUNDA OUTORGANTE. -----

4. A participação da CP nos trabalhos, para além do fornecimento das informações e meios que lhe competirem prestar, não afeta as garantias e responsabilidades da SEGUNDA OUTORGANTE. -----

5. Se a CP tiver que assumir a indemnização de prejuízos que nos termos do contrato e do caderno de encargos são da responsabilidade da SEGUNDA OUTORGANTE, esta indemnizá-la-á de todas as despesas que, por esse facto e seja a que título for, houver que suportar, bem como assistirá à CP o direito de regresso das quantias que pagou, ou que tiver que pagar, podendo fazer a compensação com a faturação em dívida. -----

Cláusula 14.ª

Penalidades

1. Se não forem respeitados os níveis de serviço previstos, nos termos estabelecidos nas condições específicas do presente Caderno de Encargos, o Adjudicatário fica sujeito a uma penalidade, como sanção compulsória, de acordo com o seguinte quadro:-----



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matricula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-108 Lisboa

www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

1. Disponibilidade do interface de pagamentos/mês*	Penalidades €/mês
≥98 e <99,5%	5000
≥95 e <98%	10000
<95%	20000
2. Tempo de falha contínua	Penalidades €/falha
≥4 e <5 horas	5000
≥5 e <6 horas	10000
≥6 horas	20000

**média mensal igual ao somatório de horas de indisponibilidade sobre horas mês, excluindo períodos de manutenção programada.*

2. As penalidades previstas no número anterior são cumulativas, se aplicadas.-----
3. Para além do estabelecido noutros artigos do presente Caderno de Encargos, é motivo de resolução do contrato pela CP se se verificar para qualquer um dos níveis de serviço o valor mais gravoso do incumprimento do mesmo por períodos mensais sucessivos.-----
4. As penalidades previstas nos números anteriores poderão ser anuladas ou reduzidas pela CP, desde que o não cumprimento não tenha, a seu juízo, acarretado prejuízos.-----
5. A aplicação de penalidades está sujeita a audição prévia do Adjudicatário, o qual tem cinco dias úteis para se pronunciar, se o pretender.-----
6. As penalidades previstas nos números anteriores não poderão exceder 20% (vinte por cento) do valor total global estimado das prestações de serviços objeto do contrato, em relação ao prazo do contrato.-----
7. As penalidades em que o Adjudicatário incorrer poderão ser cobradas pela CP através da dedução nos valores de liquidação das faturas emitidas pelo Adjudicatário ou através de acionamento da caução.-----

Cláusula 15.ª

Resolução do contrato

1. Para além dos casos previstos na lei em caso de incumprimento grave ou reiterado das condições contratuais por qualquer das partes pode a outra resolver o contrato, nos termos gerais de direito.-----





COMBOIOS DE PORTUGAL

2. Para além de outras situações previstas no presente Caderno de Encargos, a CP pode ainda resolver imediatamente o contrato sem prejuízo do direito de cobrar as penalidades devidas até à resolução, nomeadamente nos seguintes casos:-----
 - a) Se não for cumprido ou houver cumprimento defetuoso do objeto do contrato;-----
 - b) Se houver violação do regime de confidencialidade;-----
 - c) For atingido o valor máximo de penalidades;-----
3. Não pagamento à CP dos valores relativos às transações dentro dos prazos estipulados, qualquer que seja a causa.-----
4. A CP pode ainda resolver o contrato com pré-aviso de 30 dias de antecedência no caso de a evolução tecnológica proposta pelo prestador de serviços não ir ao encontro dos requisitos ou interesses da CP.-----
5. A rescisão será comunicada à outra parte por carta registada com aviso de receção.
6. Em caso de rescisão por parte da CP nos casos do n.º 2 deste artigo esta tem direito a uma indemnização de 5% (cinco por cento) do preço estimado previsto no artigo 6º do caderno de encargos relativo aos seis anos de contrato, sem prejuízo de demonstrar que teve danos de montante superior, caso em que a CP poderá exigir a indemnização suplementar correspondente.-----
7. Em caso de rescisão ficarão automaticamente retidas e em poder da CP todas as importâncias que estejam em seu poder como garantia até ao apuramento da responsabilidade do Adjudicatário. Logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido através do acionamento da caução, pagando-se-lhe o saldo se existir. Se houver lugar a pagamentos à CP, estes serão efetuados no prazo de 30 dias.-----
8. A resolução por incumprimento por parte do adjudicatário, está sujeita ao pré-aviso mínimo de 2 (dois) meses, podendo a CP dele prescindir, no todo ou em parte. -----
9. Sem prejuízo das indemnizações a que houver lugar, em caso de incumprimento do presente contrato, a CP poderá ainda proceder à resolução imediata do mesmo em caso de falência, insolvência ou outro facto que coloque o Adjudicatário na



CP - Comboios de Portugal, E.P.E. - NIF/NIPC/Matricula C.R.C. Lisboa 500 498 601. Capital Estatutário €3.404.000.000,00

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1248-109 Lisboa

www.cp.pt



COMBOIOS DE PORTUGAL

Impossibilidade ou forte probabilidade de inibição do cabal cumprimento das suas obrigações contratuais.-----

Cláusula 16.ª

Subcontratação e Cessão da posição contratual

A SEGUNDA OUTORGANTE não pode subcontratar ou ceder a sua posição contratual, nem transmitir quaisquer direitos ou obrigações, seja a que título for, sem a prévia autorização prestada por escrito pela CP, aplicando-se o regime constante no art. 316º e ss do CCP.

Cláusula 17.ª

Comunicações

1. Sempre que no contrato se preveja que uma das partes tem que ser notificada através de comunicação escrita, tais notificações devem ser por e-mail ou por carta registada enviada à morada da outra outorgante indicada no contrato, ou para a morada notificada pela outra parte por escrito durante a vigência do contrato. -----
2. As comunicações feitas pelo correio consideram-se recebidas no quinto dia útil após a sua expedição, ou na data da sua efetiva receção, se esta for posterior, considerando-se as efetuadas por e-mail rececionadas no momento da sua receção no posto do destinatário, se esta se verificar dentro das horas normais de expediente, ou, se tal não se verificar, no primeiro dia útil seguinte. -----
3. Todas as comunicações que venham a ser necessárias fazer na vigência do presente contrato para a CP, deverão ser formalizadas para as seguintes moradas: ----

Assunto	Responsável	E-mail	Morada
Execução contrato	Direção de Marketing e Publicidade (DMP)		Calçada do Duque, n.º 20
Faturação	Direção de Exploração (DEX)	cp.vendas@cp.pt	1249-109 Lisboa





COMBOIOS DE PORTUGAL

Cláusula 18.ª

Alterações

Qualquer alteração ao contrato só será considerada válida desde que efetuada por escrito, em documento assinado por ambas as partes, com expressa menção das cláusulas alteradas ou aditadas. -----

Cláusula 19.ª

Idioma

A Língua Portuguesa, na qual o contrato será redigido, deverá ser a língua utilizada em todos os documentos e correspondência relativa à sua execução. -----

Cláusula 20.ª

Lei aplicável e foro competente

1. Para todos os efeitos, fica a presente execução do contrato exclusivamente sujeita à lei portuguesa, sendo que, em tudo o que for omissivo, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e demais legislação que lhe for aplicável. -----
2. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos ao presente procedimento ou contrato a celebrar entre as partes, será exclusivamente competente o Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro. -----

O presente contrato é celebrado em Lisboa, aos 3 dias do mês de abril de 2019, em duplicado, ficando cada uma das partes com um exemplar. -----

PELA PRIMEIRA OUTORGANTE

PELA SEGUNDA OUTORGANTE

Roberto Cosca, nome