

CONTRATO N.º 51/2023-ML

“CONSULTORIA PARA MODERNIZAR O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, POR MEIO DA IMPLEMENTAÇÃO DE UMA PLATAFORMA DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA O METROPOLITANO DE LISBOA E.P.E.”

PROC. N.º 022/2023 – DLO/ML

Entre: -----

METROPOLITANO DE LISBOA, E.P.E. (ML), com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28, 1069-095 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa / NIPC: 500 192 855, representada pelo Senhor Eng.º Vítor Manuel Domingues dos Santos e Senhora Eng.ª Maria Helena Arranhado Carrasco Campos, ambos com domicílio profissional na morada acima indicada, na qualidade, respetivamente, de Presidente do Conselho de Administração e Vogal do Conselho de Administração, com poderes para o ato, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 12.º dos Estatutos do ML, E.P.E., aprovados pelo Decreto-Lei nº. 148-A/2009, de 26 de Junho, adiante abreviadamente designada por ML ou Primeiro Outorgante e; -----

Twinpikes Partners, Unipessoal Lda., com sede na Av. da República n.º 18, 1050-191 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa / NIPC: 517 076 985, representada pelo Senhor Nuno Manuel Duarte Oliveira, com domicílio profissional na morada acima indicada, na qualidade de procurador, com poderes para o ato, adiante designada por Segundo Outorgante, -----

Tendo em conta: -----

- a) A decisão de adjudicação foi tomada por deliberação do Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. em reunião de 04/05/2023, relativa ao procedimento de ajuste direto, n.º 022/2023-DLO/ML, no âmbito do regime especial dos transportes, nos termos da alínea a) do n.º 3 do artigo 9.º e artigo 12.º, ambos do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18 /2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto (CCP), na sua atual redação. -----
- b) O concomitante ato de aprovação da minuta do contrato, por deliberação do Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. na mesma reunião de 04/05/2023. -----

Considerando que: -----

- a) A despesa inerente ao contrato tem o número o número de compromisso 5423002876 para os efeitos da Lei n.º 8/2012, de 21 de Fevereiro;-----
- b) Classificação CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos): 79340000-9 - Serviços de publicidade e marketing. -----

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

Cláusula 1.ª

Objeto do contrato

1. O presente contrato tem por objeto principal a “Consultoria para modernizar o serviço de atendimento ao cliente, por meio da implementação de uma plataforma de digitalização de documentos para o Metropolitano de Lisboa E.P.E. - Proc. 022/2023-DLO/ML”.-----
2. Na execução do contrato observar-se-á o disposto no presente título contratual, bem como a proposta adjudicada (Anexo I).-----

Cláusula 2.ª

Prazo de execução

O Segundo Outorgante obriga-se a executar a prestação de serviços, em conformidade com, a proposta adjudicada, aquando da assinatura do mesmo, por um período de **3 (três) meses**, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.-----

Cláusula 3.ª

Âmbito dos serviços a prestar

Estão incluídos no objeto do presente contrato, designadamente:-----

- A consultoria para análise do estado atual do atendimento ao cliente no Metro;-----
- Análise das melhores soluções existentes no mercado para implementar a modernização desejada e recomende a contratação de uma plataforma de digitalização;-----
- Gestão de fluxo e arquivo de documentos, que possa ser integrada nos sistemas existentes de atendimento ao cliente (SAP) no Metro.-----

Cláusula 4.ª

Obrigações gerais do Segundo Outorgante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o Segundo Outorgante a obrigação de prestar os serviços com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa, de acordo com os termos e condições previstos na proposta adjudicada que integra o contrato, em respeito pelas normas legais e pelas boas regras de arte, devendo ter em consideração os interesses e expectativas do Metropolitano de Lisboa, E.P.E..-----

2. Ao Segundo Outorgante compete, ainda, a realização de todos os trabalhos preparatórios, acessórios e subsidiários que forem necessários à perfeita execução do contrato, cumprindo todas as instruções que foram determinadas pelo ML.-----
3. O Segundo Outorgante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais (equipamentos multimédia e informáticos) que sejam necessários e adequados à execução do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à completa execução das tarefas a seu cargo.-----
4. O Segundo Outorgante não poderá executar quaisquer trabalhos que considere não incluídos na prestação de serviços sem que para tal seja autorizado por escrito pelo ML.--
5. Na execução dos serviços objeto do contrato, o Segundo Outorgante deve colocar à disposição do ML todos os seus conhecimentos técnicos.-----
6. Em caso de qualquer ausência ou impedimento temporários da equipa afeta ao contrato, devidamente justificados, o Segundo Outorgante ficará obrigado a proceder de imediato à sua substituição, de forma a garantir o integral e atempado cumprimento do contrato.-
7. A substituição prevista no número anterior carece de aprovação prévia por parte do ML.-

Cláusula 5.ª

Responsabilidade do Segundo Outorgante

1. O Segundo Outorgante é responsável, perante o ML, pela perfeita execução dos serviços a seu cargo, garantindo o cumprimento das correspondentes exigências legais, sendo o Segundo Outorgante o único responsável perante o ML pela boa prestação dos mesmos.-
2. O Segundo Outorgante responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados.-----

3. Em qualquer altura e assim que solicitado pelo ML, o Segundo Outorgante obriga-se a corrigir os erros, deficiências e omissões no prazo razoável que vier a ser fixado, sob pena deste mandar executá-los por conta do Segundo Outorgante, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.-----
4. As ações de supervisão do ML em nada diminuem a responsabilidade do Segundo Outorgante no que se refere à execução dos serviços.-----

Cláusula 6.ª

Dever de sigilo e confidencialidade

1. O Segundo Outorgante obriga-se a não divulgar qualquer informação, documentação, dados, factos ou documentos, técnicos e não técnicos, comerciais ou outros, dados pessoais de trabalhadores e clientes respeitantes ao ML e aos elementos e/ ou documentação de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, mesmo após o seu termo.-----
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo e confidencialidade não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser 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 e confidencialidade 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 7.ª

Receção dos serviços ao abrigo do contrato

1. O Metropolitano de Lisboa, E.P.E, verifica a adequação dos serviços referentes à execução do contrato no prazo de 10 (dez) dias contados da sua disponibilização por parte do Segundo Outorgante.-----
2. Na análise a que se refere o número anterior, o Segundo Outorgante deve prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.-----
3. Caso a análise a que se refere o n.º 1 não comprove a conformidade dos serviços com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com a proposta adjudicada, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E, deve disso informar, por escrito, o Segundo Outorgante.-
4. No caso previsto no número anterior, o Segundo Outorgante deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo ML, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das especificações técnicas do Caderno de Encargos.-----
5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo Segundo Outorgante, no prazo respetivo, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E., procede a nova análise, nos termos do n.º 1.-----
6. Caso a análise do Metropolitano de Lisboa, E.P.E, a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com a proposta adjudicada, deve ser emitida pelo Diretor responsável pela área requisitante do Metropolitano de Lisboa, E.P.E, no prazo máximo de 4 (quatro) dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação a enviar ao Segundo Outorgante.-----

7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com a proposta adjudicada.-----

Cláusula 8.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes-da-proposta adjudicada, o ML deve pagar ao Segundo Outorgante o preço de € 55.500,00 (cinquenta e cinco mil e quinhentos euros), relativo ao período total de vigência do contrato, que é firme e não revisível, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.-----
2. O preço referido no número anterior corresponde a um prazo de 3 meses a contar da data de assinatura do contrato.-----
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao ML, nomeadamente os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, as despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, de transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais.-----
4. Qualquer despesa não contemplada nos números anteriores só será considerada com aprovação prévia do ML.-----

Cláusula 9.ª

Condições de pagamento

1. O Metropolitano de Lisboa, E.P.E., obriga-se a pagar ao Segundo Outorgante o valor constante da proposta adjudicada.-----

2. O pagamento do preço contratual será efetuado em 3 prestações mensais de € 18.500,00 (dezoito mil e quinhentos euros), no prazo de 30 dias após a receção pelo Metropolitano de Lisboa, E.P.E, da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.-----
3. Para os efeitos do disposto no número anterior, a obrigação de pagamento considera-se vencida com a emissão e entrega da Declaração de Aceitação, relativa aos serviços executados, nos termos previstos na Cláusula 7ª do presente contrato.-----
4. Em caso de discordância por parte do ML, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Segundo Outorgante o, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o Segundo Outorgante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.-----
5. No prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, o Segundo Outorgante deverá informar a Direção Financeira do ML sobre IBAN para o qual será feito o pagamento, mediante envio do respetivo comprovativo bancário.-----
6. Desde que devidamente emitida, a fatura é paga através de depósito ou transferência bancária para o IBAN indicado para o efeito pelo Segundo Outorgante ou por depósito bancário.-----
7. A faturação deverá ser enviada para a Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28, 1069-095 Lisboa, ao cuidado da Direção Financeira do ML (DFI), ou por via eletrónica, em cumprimento dos normativos legais em vigor, devendo fazer referência ao número do contrato e número de compromisso correspondente, sob pena de ser devolvida.-----

8. Em caso de atraso do ML no cumprimento das obrigações de pagamento do preço contratual, o Segundo Outorgante tem direito aos juros de mora, nos termos legalmente previstos, sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.-----

Cláusula 10.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, nomeadamente, pelo incumprimento da prestação de serviços, o ML pode exigir ao Segundo Outorgante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, limitada ao máximo de 10% do preço contratual.-----
2. Se o Segundo Outorgante, por ato e/ou omissão, originar situações que permitam a terceiros exigir uma indemnização ao ML ou a aplicação de coimas a esta Entidade, fica obrigado a ressarcir o ML por todos os prejuízos sofridos.-----
3. As sanções pecuniárias previstas no nº2 podem ser aplicadas cumulativamente ao Segundo Outorgante.-----
4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Segundo Outorgante, o ML pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do preço contratual.-----
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, o ML tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Segundo Outorgante e as consequências do incumprimento. -----
6. O ML compensará os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, devendo a penalidade aplicada ser vertida na fatura seguinte.-----

7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o ML exija uma indenização pelo dano excedente.-----

Cláusula 11.ª

Resolução

1. Em caso de incumprimento por parte do Segundo Outorgante, o ML pode resolver o contrato, a título sancionatório.-----
2. O ML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Segundo Outorgante, designadamente em caso deste, sem prévia autorização escrita do ML, transmitir a terceiros, quaisquer direitos ou obrigações emergentes da presente prestação de serviços.-----
3. O exercício do direito de resolução pelo ML, previsto nos números anteriores, não preclui o direito do mesmo de vir a ser ressarcido pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Segundo Outorgante e da resolução do contrato.-----
4. Se a resolução for imputável ao Segundo Outorgante, um dos elementos a ter em linha de conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos trabalhos afetados pela resolução e aquele por que vierem a ser de novo contratados.---
5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Segundo Outorgante será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo do ML poder executar as garantias prestadas pelo Segundo Outorgante.-----

6. O ML, independentemente da conduta do Segundo Outorgante, reserva o direito de resolver, por razões de interesse público, total ou parcialmente, o contrato com o Segundo Outorgante, por carta registada com aviso de receção, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.-----

Cláusula 12.ª

Gestor do Contrato

Por parte do ML foi designado como Gestor do Contrato, nos termos do artigo 290º A do CCP, o [REDACTED] (DCL).-----

Cláusula 13.ª

Foro Competente

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

Cláusula 14.ª

Proteção de Dados Pessoais

1. O ML e o Segundo Outorgante declaram que conhecem o regime de proteção de dados pessoais, nomeadamente os direitos e obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, bem como declaram que cumprem as regras e os princípios previstos nas várias disposições legais de proteção de dados pessoais.-----
2. O ML e o Segundo Outorgante obrigam-se a manter absoluto sigilo relativamente aos dados pessoais de quaisquer titulares de dados com que se relacionem na execução do contrato objeto do presente contrato. -----

3. O ML e o Segundo Outorgante obrigam-se a adotar as medidas técnicas e organizativas necessárias para assegurar um nível de segurança adequado ao risco envolvido e aos dados pessoais objeto de tratamento. -----
4. O contrato objeto do presente contrato não implica o tratamento de dados por conta do ML, nem por conta do Segundo Outorgante.-----
5. Os dados pessoais relativos ao Segundo Outorgante, incluindo dos titulares dos seus órgãos sociais, representantes, trabalhadores, agentes, subcontratados e consultores são conservados pelo prazo legalmente devido.-----

Cláusula 15.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa. -----

Cláusula 16.ª

Disposições finais

Os documentos anexos ao presente contrato são rubricados, por parte do ML, pela  -----

 -----

Pelos Outorgantes foi declarado que aceitam o presente contrato com todas as suas condições, de que tomaram inteiro e perfeito conhecimento e a cujo cumprimento se obrigam nos termos nele expressos e nos demais impostos pela Lei. -----

Feito em duplicado, sendo que os dois exemplares valem como originais, destinando-se um exemplar a cada uma das partes. -----

Lisboa, 19 de maio de 2023-----

O Primeiro Outorgante,

Vitor Manuel
Jacinto
Domingues
dos Santos

Digitally signed by Vitor Manuel
Jacinto Domingues dos Santos
Date: 2023.05.22 16:40:20 +01'00'

MARIA HELENA
ARRANHADO
CARRASCO
CAMPOS

Digitally signed by
MARIA HELENA
ARRANHADO
CARRASCO CAMPOS
Date: 2023.05.22
16:01:11 +01'00'

O Segundo Outorgante,

Assinado por: **NUNO MANUEL DUARTE OLIVEIRA**

Data: 2023.05.19 18:46:20+01'00'

