

CONTRATO Nº161/2023

Entre: **TURISMO DE PORTUGAL, I.P.**, Instituto Público de Regime Especial, pessoa coletiva n.º 508666236, com sede na Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa, representado por Carlos Manuel Sales Abade, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, como PRIMEIRO OUTORGANTE, e

C-MORE SUSTAINABILITY LDA, pessoa coletiva número 516143107, com sede na avenida Duque de Avila 64, 7º andar letra A, 1050-083, Lisboa, neste ato representada Carolina Mendes de Almeida Gomes Cruz, na qualidade de Gerente, como SEGUNDO OUTORGANTE,

Considerando que:

A) Por deliberação do Conselho Diretivo do PRIMEIRO OUTORGANTE de 07-12-2023, foi autorizada a abertura de um procedimento de ajuste direto por critério materiais, ao abrigo da subalínea iii) da alínea e) do n.º 1 do artigo 24.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), para renovação da subscrição do SaaS "FOREST", para gestão de informação ESG – Environmental, Social and Governance das empresas aderentes ao Programa Empresas Turismo 360º, e respetiva manutenção evolutiva;

B) Por deliberação do Conselho Diretivo do PRIMEIRO OUTORGANTE, de 29/02/2024, foi adjudicada a proposta do SEGUNDO OUTORGANTE para prestação dos serviços a que se refere o considerando anterior e aprovada a minuta do presente contrato;

C) A despesa emergente do presente contrato tem cabimento na dotação orçamental do PRIMEIRO OUTORGANTE sob a rubrica 020220B e está a coberto do compromisso registado sob o n.º 01/DTSI/202401023.

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

PARTE I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª - Objeto

O presente contrato tem por objeto a renovação da subscrição anual da aplicação de *Software as a Service* (SaaS) em nuvem "FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo", resultante da adaptação e customização do software padrão "ESG Maturity", e a respetiva manutenção evolutiva, para gestão de informação ESG – *Environmental, Social and Governance* das empresas aderentes ao Programa Empresas Turismo 360º.

Cláusula 2.ª - Obrigações do SEGUNDO OUTORGANTE

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem, para o SEGUNDO OUTORGANTE, as seguintes obrigações principais:

- a) Renovar, por via eletrónica, o acesso à subscrição do SaaS em nuvem "FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo", resultante da adaptação e customização do software padrão "ESG Maturity", para utilização pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
- b) Prestar os serviços de manutenção preventiva e corretiva durante o período de subscrição, sem quaisquer custos adicionais para o PRIMEIRO OUTORGANTE;
- c) Manter o software em produção, disponibilizando-o em conformidade com o contrato e prestando os serviços em perfeitas condições e para os fins a que se destinam, dentro dos prazos e em cumprimento dos requisitos definidos no contrato;
- d) Prestar apoio técnico para análise de incidentes que possam ocorrer durante a operação do software;
- e) Resolver qualquer problema técnico que se verifique, aconselhando em todos os aspetos relacionados com a utilização e atendendo aos respetivos pedidos de serviço;
- f) Proceder à constituição de equipa necessária à execução do contrato, assegurando a máxima adequação das respetivas competências e comunicando quaisquer alterações à sua constituição;
- g) Disponibilizar à entidade adjudicante informação resultante de intervenções no âmbito da operação do software, como por exemplo, alterações a configurações e/ou parametrizações;
- h) Zelar para que o tempo de resposta a todas as matérias e questões colocadas pelo PRIMEIRO OUTORGANTE não exceda 10 dias úteis, nas situações normais, e três dias úteis nas situações urgentes;
- i) Responder em tempo útil a todos os pedidos de melhoramento subjacentes à manutenção evolutiva do software descrita nas especificações técnicas previstas na Parte II do contrato, com vista à otimização do desempenho e alinhamento com os requisitos definidos;
- j) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, patentes, registos e licenças necessários ao pontual cumprimento do objeto do contrato a celebrar;
- k) Apresentar relatórios mensais no âmbito da manutenção evolutiva da aplicação, que reflitam os serviços efetuados e o correspondente nº de horas utilizado;

- l) Coordenar e implementar todo e qualquer procedimento tendo em vista a realização das ações necessárias à execução do contrato, nos termos que vierem a ser acordados entre os outorgantes;
- m) Cumprir as políticas, práticas e procedimentos de segurança de informação do Turismo de Portugal, I.P., incluindo as relativas às situações de incompatibilidade e de conflitos de interesse;
- n) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, relacionado com a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e outras, com relevância para o a prestação dos serviços;
- o) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- p) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- q) Formação técnica à equipa do PRIMEIRO OUTORGANTE reportada à utilização da ferramenta objeto do contrato e disponibilização de respetivo material de apoio;
- r) Terminado o contrato e não havendo lugar à sua renovação, entrega à entidade adjudicante de todos os registos e dados guardados e respeitantes à utilização do software por parte dos utilizadores associados à respetiva licença, em formato Microsoft SQL.

Cláusula 3.ª - Prazo

1. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a renovar a subscrição da aplicação de *SaaS* em nuvem "FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo", resultante da adaptação e customização do software padrão "ESG Maturity", no dia 7 de janeiro de 2024, válida pelo período de 12 meses.
2. Os serviços de manutenção evolutiva são prestados no prazo a que se refere o número anterior.

Cláusula 4.ª - Preço e condições de pagamento

1. Pela renovação da subscrição anual da aplicação de software objeto do contrato e pela respetiva manutenção evolutiva, bem como pelo cumprimento das demais obrigações do mesmo emergentes, o PRIMEIRO OUTORGANTE obriga-se a pagar ao SEGUNDO OUTORGANTE o preço máximo de **100.100,00 EUR (cem mil e cem euros)**, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior é pago mensalmente da seguinte forma:
 - a) Pela renovação da subscrição anual da aplicação, o PRIMEIRO OUTORGANTE paga ao SEGUNDO OUTORGANTE o montante de **39.500,00 Euros**, a liquidar em 12 prestações mensais;
 - b) Pela prestação dos serviços de manutenção evolutiva, o PRIMEIRO OUTORGANTE paga ao SEGUNDO OUTORGANTE os preços/hora indicados no número seguinte multiplicado pelo número de horas efetivamente prestadas, comprovadas pelo SEGUNDO OUTORGANTE em relatórios mensais e após aceitação pelo PRIMEIRO OUTORGANTE, até ao montante máximo de **60.600,00 Euros**.
3. Os preços unitários (Hora/Homem), são os definidos pela AMA no âmbito da manutenção e do desenvolvimento de software aplicacional, de acordo com o respetivo perfil profissional, a seguir indicados:
 - a) gestor de projeto: €65,00 H/H;
 - b) consultor funcional: €50,00 H/H;
 - c) consultor tecnológico: €32,50 H/H,
 - d) consultor estratégico: €62,50 H/H;
 - e) *webdesigner*: €32,50 H/H; e
 - f) programador: €25,00 H/H.
4. O preço indicado no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo fornecimento de documentos ou material de apoio necessário ao seu funcionamento para entrega nas instalações do PRIMEIRO OUTORGANTE, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
5. Mensalmente, o SEGUNDO OUTORGANTE emite uma fatura onde discrimina os valores correspondentes à mensalidade da subscrição da licença e ao número de horas consumidas.
6. Os pagamentos das faturas são efetuados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação que lhe subjaz.
7. Em caso de atraso do PRIMEIRO OUTORGANTE no cumprimento das obrigações de pagamento do preço contratual, tem o SEGUNDO OUTORGANTE o direito a receber juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.

8. Se aplicável, o SEGUNDO OUTORGANTE é, de acordo com o prescrito no artigo 299.º-B, n.º 1 do CCP, obrigado a emitir fatura eletrónica, que, para além dos requisitos exigidos na legislação fiscal, contém, imperativamente os elementos enunciados nas diversas alíneas que compõem a norma contida nesse n.º 1 do referido artigo, sempre que aplicáveis.

9. Se aplicável, o modelo de fatura eletrónica a utilizar é o estabelecido pela norma europeia respetiva, aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, de acordo com o prescrito no artigo 299.º-B, n.º 3 do CCP.

Cláusula 5.ª - Sigilo

1. O SEGUNDO OUTORGANTE deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica ou outra 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 a informação e 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.

4. 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 6.ª - Penalidades

1. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode exigir do SEGUNDO OUTORGANTE o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, com um mínimo correspondente a 1% do preço contratual, nos seguintes situações e termos:

a) Pelo incumprimento pontual de qualquer das obrigações emergentes do contrato, até 1% do preço contratual;

b) Pelo incumprimento das especificações funcionais e técnicas previstas, respetivamente, nas cláusulas 15ª e 16ª do presente contrato, até 2% do preço contratual por cada dia de atraso.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o PRIMEIRO OUTORGANTE tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do SEGUNDO OUTORGANTE e as consequências do incumprimento.

3. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.

Cláusula 7.ª - Cessão e subcontratação da posição contratual

O SEGUNDO OUTORGANTE não pode ceder, no todo ou em parte, a sua posição contratual, incluindo quaisquer direitos de crédito de que possa ser titular ou subcontratar, sem o prévio consentimento do PRIMEIRO OUTORGANTE.

Cláusula 8.ª - Representantes das Partes – Gestor do Contrato

1. Cada uma das partes obriga-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do contrato.

2. Cada uma das partes obriga-se a informar, por escrito, a outra parte da identidade e dos contactos do respetivo representante previsto no número anterior.

3. O PRIMEIRO OUTORGANTE designa como Gestor do Contrato, nos termos do artigo 290.º-A do CCP, XXXX, Técnica Superior do Departamento de Dinamização Empresarial, 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

a) Adotar as medidas corretivas acima referidas, em caso de delegação de poderes para o efeito, salvo em matéria de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 9.ª - Resolução

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o incumprimento por uma das partes das obrigações emergentes do contrato, desde que por causa que lhe seja imputável, confere à parte não faltosa a faculdade de resolução do mesmo, sem prejuízo do direito de ser ressarcida pelos eventuais prejuízos e danos sofridos.

2. O PRIMEIRO OUTORGANTE não aceita a limitação de responsabilidade do SEGUNDO OUTORGANTE.

Cláusula 10.^a - Direitos de propriedade intelectual

1. Correm inteiramente por conta do SEGUNDO OUTORGANTE os encargos ou a responsabilidade civil decorrente da utilização, na execução da prestação dos serviços, de elementos de construção, de hardware, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

2. Se o PRIMEIRO OUTORGANTE vier a ser demandado por ter sido infringido, na execução da prestação de serviços, qualquer dos direitos mencionados no ponto anterior, o SEGUNDO OUTORGANTE responderá nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 447.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 11.^a - Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:

- a) o Caderno de Encargos;
- b) a proposta.

2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem que aí são indicados.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 1 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos nos termos do disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo SEGUNDO OUTORGANTE nos termos do disposto no artigo 101º do mesmo diploma legal.

Cláusula 12.^a - Vigência do contrato

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 12 meses contados da data de ativação da renovação da subscrição, sem prejuízo do cumprimento integral das obrigações do mesmo decorrentes.

Cláusula 13.^a - Foro competente

Para a resolução de quaisquer litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II - ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS E TÉCNICAS

Cláusula 14.^a - Enquadramento

O Turismo de Portugal, I.P. pretende renovar a subscrição anual da aplicação de *Software as a Service (SaaS)* em nuvem "FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo", resultante da adaptação e customização do software padrão "ESG Maturity", e assegurar a sua manutenção evolutiva, para gestão de informação ESG – *Environmental, Social and Governance* das empresas aderentes ao Programa Empresas Turismo 360º.

Cláusula 15.^a - Especificações funcionais

1. O *SaaS* deve cumprir as seguintes funcionalidades:

a) Acesso exclusivo e limitado às empresas registadas em <https://empresasturismo360.turismodeportugal.pt/>, por via de área reservada (o software recebe um token + contribuinte; através do contribuinte o software consulta um *webservice* disponibilizado pelo Turismo de Portugal (SOAP ou REST) para verificar que a empresa se encontra ativa; neste WS o Turismo de Portugal disponibilizará, se necessário, outra informação registada na adesão das empresas);

b) Autenticação através de NIPC;

c) Área individual para utilizadores habilitados, parametrizada consoante o perfil de cada empresa ou grupo empresarial - (i) uma empresa que só opera com uma unidade produtiva, (ii) uma empresa que opera várias unidades produtivas (que não têm de estar associadas à mesma atividade económica), (iii) um grupo empresarial que integra várias empresas e várias unidades produtivas, que poderão envolver atividades económicas distintas;

d) Utilizadores ilimitados e volume de dados ilimitado;

e) Centralização e automatização, em alinhamento com os *standards* de sustentabilidade reconhecidos globalmente (designadamente GRI), com iniciativas, acordos e padrões supranacionais (designadamente Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e *GreenHouse Gas Protocol*), e com os requisitos regulatórios relacionados com o relato da sustentabilidade (designadamente Taxonomia Europeia e diretivas comunitárias de reporte não-financeiro), da recolha, gestão e reporte de dados quantitativos e qualitativos associados a métricas setoriais e indicadores-chave de desempenho ESG específicos (cerca de 22 temas materiais e 100 dados de reporte);

- f) Interface intuitivo e organizado em função dos domínios de desempenho ESG “Ambiental”, “Social” e “Governança”, acautelando módulos autónomos, escaláveis e parametrizáveis que permitam, designadamente, a recolha e inserção de dados, o cálculo automático de indicadores-chave de desempenho, incluindo os respeitantes ao cálculo das emissões de GEE de âmbitos 1, 2 e 3, a visualização, gestão e monitorização de dados, de indicadores e de *standards*, a produção de relatórios com estrutura parametrizável e o acesso a conteúdos informativos;
- g) Recolha de dados através de formulários simples, dinâmicos e flexíveis, com frequência pré-determinada (diária, mensal, anual ou outra) ou de forma automática, acautelando representações gráficas de dados selecionados pelo utilizador;
- h) *Upload* de dados através de ficheiros csv ou xls;
- i) Exportação de dados em XLS, ODT, PDF e DOCX;
- j) Possibilidade de consolidação de dados de toda a estrutura da organização (grupos de empresas);
- k) Possibilidade de solicitação de dados a terceiros através de pedidos automatizados;
- l) Possibilidade de automatização de processos;
- m) Possibilidade de anexar evidências;
- n) Capacidade de atualização automática e de disponibilização de informação em tempo-real;
- o) Criação de *dashboards* personalizáveis pelo utilizador para visualização do desempenho em diferentes formatos (representação gráfica, infografia, tabelas, etc.), com filtros de pesquisa (período, tipo de dados, etc.), atualizações em tempo-real, links para outros *displays* e funcionalidade de *drill-down*, e produção automática de relatórios exportáveis para PDF;
- p) Opção de definição de *dashboards*/relatórios favoritos;
- q) Opção de filtragem eficiente dos dados visualizados e análises dos dados em tempo real;
- r) Produção automática de relatórios de sustentabilidade em formato GRI padrão ou configurável, exportáveis para PDF, com campos, informação e layout ajustados a requisitos transversais associados à dimensão da empresa e à tipologia de operação, conforme resulta do Anexo 1 ao caderno de encargos, mas com opções de *design* personalizado (*templates*);
- s) Definição de periodicidades de reporte;
- t) Armazenamento de dados de desempenho e de relatórios no local de alojamento da ferramenta, por período ilimitado;
- u) Qualidade, integridade, segurança e confidencialidade de toda a informação inserida;
- v) Sistema de notificações automáticas, designadamente alertas, recomendações e orientações;
- w) Customização de notificações específicas pelo utilizador, através de critérios configuráveis;
- x) Pontos de ajuda permanentes ao utilizador, por via de notas explicativas e orientações associadas a cada campo de preenchimento;
- y) Ferramenta de Cálculo dos GEE, para o cálculo do âmbito 1, 2 e 3 em todas as áreas de atividade previstas (alojamento, parques de campismo e caravanismo, restauração, animação turística com infraestrutura, termas, golfe, animação turística sem infraestrutura, agência de viagem, rent-a-car e organização de congressos e eventos);
- z) Incorporação de mapa de Portugal com identificação das áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade, para reporte de indicadores relacionados com a localização geográfica da atividade da empresa;
- aa) Criação de matrizes com produção de desenho gráfico (designadamente matrizes de materialidade e de gestão de risco);
- bb) Incorporação de ferramenta de reporte de riscos climáticos por geolocalização;
- cc) Ambiente de gestão e monitorização de todos os dados e informação pelo Turismo de Portugal, I.P., acautelando opção de partilha de informação e orientações com os utilizadores em módulo próprio informativo e módulo de avaliação do desempenho das empresas para efeito de distinção pública;
- dd) Visualização de *dashboards* personalizáveis de *Business Intelligence* (análises, gráficos e tabelas) e produção automática de relatórios, exportáveis para PDF, que permitam comparação de dados em simultâneo, com opção de partilha com os utilizadores da ferramenta num módulo próprio informativo;
- ee) Adaptabilidade e flexibilidade de introdução de requisitos funcionais e técnicos incrementais ou adicionais, designadamente possibilidade de criação de novas categorias e indicadores (qualitativos, quantitativos, de tabela ou opção sim/não);
- ff) Conteúdos em português e em inglês.
2. O SaaS deve evidenciar um conjunto de atualizações e de melhorias decorrentes da realização dos seguintes serviços de manutenção evolutiva:
- a) Produção automática de planos de ação com recomendações e propostas de iniciativas por empresa, incluindo *toolkits* com imagem e conteúdos específicos;

- b) Adaptação e implementação de questionários de reporte para cumprimento integral dos requisitos de reporte de sustentabilidade previstos na Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade – *CSRD*, incluindo dos standards propostos pelo *European Financial Reporting Advisory Group – EFRAG*, e no Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis – *SFDR*;
- c) Melhoria dos *dashboards* das empresas;
- d) Melhoria da imagem e da organização e apresentação dos conteúdos dos relatórios de sustentabilidade produzidos automaticamente;
- e) Calculadora específica de emissões de Gases com Efeito de Estufa, que atenda a especificidades decorrentes das diferentes áreas de atividade abrangidas pelo Programa Empresas Turismo 360°;
- f) Ferramenta específica de reporte de riscos climáticos por geolocalização;
- g) Ferramenta específica de reporte da biodiversidade;
- h) Análise de dupla materialidade e produção automática da respetiva matriz;
- i) Outras intervenções para melhoria contínua da experiência do utilizador.

Cláusula 16ª - Especificações técnicas

O software deve observar todas as características, especificações e requisitos técnicos que permitam a sua integral operacionalidade tendo em conta a natureza e o fim a que se destina, nomeadamente:

- a) Garantir a interoperabilidade da solução com os sistemas em produção para garantir a adaptabilidade contínua a alterações das regras de negócio e minimizar os custos de licenciamento a suportar;
- b) O SEGUNDO OUTORGANTE é responsável pelo cumprimento dos requisitos de arquitetura, armazenamento, disponibilidade e desempenho da solução, de modo que a infraestrutura tecnológica proposta possa garantir a fiabilidade, disponibilidade, robustez e segurança do produto fornecido;
- c) As iniciativas de dimensionamento exigidas pela infraestrutura na aquisição, instalação e configuração de hardware, bem como as inerentes à escalabilidade da solução, não podem representar custos adicionais para o PRIMEIRO OUTORGANTE durante o período do contrato;
- d) Até 30 dias antes do fim da renovação da subscrição do software, e não havendo lugar a renovação, o SEGUNDO OUTORGANTE remeterá os requisitos para o armazenamento dos dados no Data Center do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- e) O alojamento em *cloud computing* carece da identificação pelo proponente da localização exata da residência dos dados, a qual não poderá ser fora do âmbito da União Europeia;
- f) A solução deverá permitir a identificação de quem acede aos dados do PRIMEIRO OUTORGANTE;
- g) A solução deverá garantir a segregação das funções e identificar os diferentes grupos de intervenção tais como administração tecnológica, de administração funcional e/ou outros;
- h) Deverá ser disponibilizada uma proposta para o desenvolvimento dos *layouts* e produção de materiais e criatividades (componentes de *design* para interfaces, elementos de *layout*, iconografia, botões, CSS, entre outros) a serem utilizados na ferramenta, com uma adequação no sentido de garantir a melhor usabilidade de acordo com as boas práticas e recomendações expressas no guia de usabilidade (usabilidade.gov.pt);
- i) O *front-end* correrá em ambiente *web*, disponível simultaneamente em *desktop* e dispositivos móveis, sem necessidade de adaptação (*responsive*), com suporte para os principais navegadores (*browsers*), para *desktop* e *mobile*, com expressa recusa dos que estejam tecnologicamente descontinuados (ex.: Microsoft Internet Explorer), recorrendo a tecnologias adequadas para o efeito;
- j) A arquitetura orientada para serviços *web* deve estar em conformidade, pelo menos, com o nível «A» das diretrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da *web*, desenvolvidas pelo *World Wide Web Consortium (W3C)*, tal como preconizado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007, de 02 de outubro;
- k) A transmissão de dados deverá ser encriptada, devendo ser usado para o efeito o protocolo HTTPS;
- l) Ao nível dos mecanismos de autenticação e autorização de utilizadores dos serviços a disponibilizar, a solução deverá contemplar a criação e gestão de diferentes perfis de autorização às funcionalidades, para diferentes níveis de acesso às mesmas e a gestão centralizada de utilizadores e de perfis de autorização;
- m) Deve ser previsto o crescimento gradual do número de utilizadores e de conteúdos, garantindo a robustez e fiabilidade da ferramenta;
- n) A ferramenta deve permitir escalabilidade: ao nível da integração de novas tecnologias de comunicação (conectividade aberta); ao nível funcional, com possibilidade de acrescentar novas componentes/funcionalidades de base; adicionar novas máquinas à arquitetura, por forma a distribuir a carga e aumentar o desempenho na resposta às solicitações aplicacionais;
- o) Obedecer aos critérios que venham a ser definidos, de acordo com as melhores práticas do mercado, através da execução, com sucesso, de testes de carga, desempenho e de segurança;

p) Iniciativas relativas a manutenções preventivas ou de atualização de versão carecem de comunicação prévia ao Turismo de Portugal, IP, com antecedência mínima de 48 horas com referência expressa à análise de riscos efetuada;

q) Devem ser prestados serviços de assistência técnica que incluam, no mínimo: gestão do serviço de manutenção e suporte, assistência técnica para tratamento de incidentes, apoio ao utilizador no esclarecimento de dúvidas quanto à utilização do software, atualizações de patch releases do software para correção de incidentes, implementação de atualizações que decorram de obrigação legal e implementação de novas versões de software, não podendo os mesmos representar custos adicionais para o PRIMEIRO OUTORGANTE;

r) Nível de serviço pretendido (SLA):

Tipo Incidente	Tempo Resposta	Disponibilidade	Tempo resolução	Meio de Contacto
Grave: acesso à plataforma inviabilizado	Até 1 hora	24x7x365	Até 2 horas	Canal privilegiado pré-definido
Médio: acesso à plataforma disponível, com funcionalidades comprometidas	Até 1 horas	24x7x365	Até 4 horas	Canal privilegiado pré-definido

Cláusula 17ª - Ferramentas de desenvolvimento

1. É da responsabilidade do SEGUNDO OUTORGANTE a aquisição de todas as ferramentas de desenvolvimento necessárias para o cumprimento das obrigações contratuais.

2. O PRIMEIRO OUTORGANTE não poderá ser responsável pela falta de licenciamento de alguma das ferramentas de desenvolvimento necessária ao cumprimento das obrigações.

PARTE III - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Cláusula 18ª - Condições gerais sobre tratamento de dados pessoais

1. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a cumprir todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados" ou "RGPD") e demais legislação da União Europeia e nacional aplicável, nomeadamente, no disposto na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, em relação a todos os dados pessoais a que eventualmente aceda, recolha ou conserve no âmbito ou para efeitos da prestação dos serviços, nomeadamente, dados pessoais de clientes, trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços do PRIMEIRO OUTORGANTE.

2. O tratamento de dados pessoais abrange os dados pessoais, na aceção do artigo 4.º, ponto 1) do RGPD.

3. O PRIMEIRO OUTORGANTE e o SEGUNDO OUTORGANTE reconhecem e aceitam que, relativamente a todos os dados pessoais a que o SEGUNDO OUTORGANTE tiver acesso ou lhe forem transmitidos pelo PRIMEIRO OUTORGANTE para efeitos da prestação dos serviços:

a) O PRIMEIRO OUTORGANTE atuará na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados (tal como definido no RGPD), determinando as finalidades e os termos do tratamento desses dados pelo SEGUNDO OUTORGANTE;

b) O SEGUNDO OUTORGANTE atuará na qualidade de entidade subcontratante (tal como definido no RGPD), tratando os dados pessoais em estrita observância das instruções dadas pelo PRIMEIRO OUTORGANTE, como responsável pelo tratamento desses dados.

Cláusula 19ª - Obrigações específicas do SEGUNDO OUTORGANTE

1. O SEGUNDO OUTORGANTE compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tiver acesso ou que lhe forem transmitidos pelo responsável pelo tratamento dos dados ao abrigo da prestação dos serviços objeto do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, por aquele responsável.

2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Caderno de Encargos, o SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e, nomeadamente, a:

- a) Tratá-los apenas de acordo com as instruções do PRIMEIRO OUTORGANTE e única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços;
- b) Não os tratar para fins próprios, nem a fazer uso dos dados pessoais em qualquer produto ou serviço que ofereça a terceiros;
- c) Cumprir todas as regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o responsável pelo tratamento desses dados estiver vinculado, sempre que tais regras lhe forem comunicadas;
- d) Prestar 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 20ª - Medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança

1. O SEGUNDO OUTORGANTE garantirá as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais, as quais deverão oferecer um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento apresenta, tendo em atenção o estado da técnica e a natureza dos dados a serem protegidos.
2. As medidas técnicas e organizativas devem proteger os dados pessoais contra a respetiva destruição, 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, o SEGUNDO OUTORGANTE deve manter um plano de segurança da informação, o qual assegure, nomeadamente:
 - a) A confidencialidade, integridade, disponibilidade constante dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - b) A resiliência permanente dos sistemas e dos serviços de tratamento.
4. Entre as medidas técnicas e organizativas que devem estar elencadas no referido plano de segurança da informação e que devem ser aplicadas às operações de tratamento e aos dados, incluem-se, nomeadamente, aquelas destinadas a:
 - 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;
 - 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 ao SEGUNDO OUTORGANTE elementos que demonstrem o cumprimento das obrigações da presente cláusula.
6. O SEGUNDO OUTORGANTE concorda que o acesso aos dados pessoais tratados no âmbito da prestação dos serviços será estritamente limitado ao pessoal que necessitar de ter acesso aos mesmos para efeitos de cumprimento das obrigações aqui assumidas pelo SEGUNDO OUTORGANTE.
7. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a comunicar de imediato 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 21ª - Avaliações de impacto sobre a proteção de dados pessoais

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

Cláusula 22ª - Subcontratação das obrigações específicas

1. O SEGUNDO OUTORGANTE poderá apenas subcontratar as suas obrigações, decorrentes do contrato, 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 o SEGUNDO 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 contrato, legislação e melhores práticas, nomeadamente, a obrigação de apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas à segurança do tratamento, de uma forma que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD.
3. O SEGUNDO OUTORGANTE reconhece que o incumprimento das obrigações pelo subsubcontratante é da responsabilidade do SEGUNDO OUTORGANTE, sem prejuízo de quaisquer direitos que este possa ter perante esse subcontratante, tanto por força da prestação de serviços como por força da legislação em vigor.

Cláusula 23ª - Conservação de dados pessoais

1. O SEGUNDO 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 pelo SEGUNDO OUTORGANTE, apagando-se e/ou destruindo-se quaisquer cópias existentes, quer em suporte físico, quer em suporte digital.

Cláusula 24ª - Política de segurança da informação

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

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

Assim o declaram e outorgam

O PRIMEIRO OUTORGANTE

O SEGUNDO OUTORGANTE

Assinado por: **CARLOS MANUEL SALES ABADE**
Num. de Identificação:xxxxxxx
Data: 2024.03.06 16:57:55+00'00'
Certificado por: **Diário da República**
Atributos certificados: **Presidente do Conselho**
Diretivo - Instituto do Turismo de Portugal, I. P.



Assinado por: **CAROLINA MENDES DE ALMEIDA**
GOMES CRUZ
Num. de Identificação: xxxxxxxx
Data: 2024.03.06 09:39:16+00'00'

