



Agência para a Energia

Assinado por: **MARIA MADALENA COELHO DA
ROCHA DA SILVA MARTINS**
Num. de Identificação: BI13266135

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO N.º ADENE_CLPQ_017_2021_GAG

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL AO PÚBLICO EM GERAL,
ASSOCIADOS À ATIVIDADE DA ADENE - AGÊNCIA PARA A ENERGIA (ADENE) AO
OPERADOR LOGÍSTICO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR (OLMC) E A OUTRAS
ESTRUTURAS NA ÁREA DA ENERGIA**

CADERNO DE ENCARGOS

2021



Agência para a Energia

Índice

Capítulo I– Âmbito do contrato.....	1
Cláusula 1.ª	1
Objeto.....	1
Cláusula 2.ª	1
Contrato	1
Cláusula 3.ª	2
Duração do Contrato	2
Capítulo II - Obrigações contratuais	2
Secção I	2
Prestador de serviços	2
Cláusula 4.ª	2
Obrigações do prestador de serviços	2
Cláusula 5.ª	4
Confidencialidade e obrigação de destruição de dados	4
Cláusula 6.ª	5
Prazo da obrigação de confidencialidade	5
Cláusula 7.ª	6
Proteção de dados pessoais	6
Cláusula 8.ª	6
Tarefas e prazos de prestação dos serviços	6
Cláusula 9.ª	7
Forma e local de prestação dos serviços	7
Cláusula 10.ª	8
Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato	8
Cláusula 11.ª	9
Transferência dos direitos de titularidade.....	9
Cláusula 12.ª	10
Direitos de propriedade intelectual.....	10
Cláusula 13.ª	10
Seguros.....	10
Secção II.....	11
Cláusula 14.ª	11
Obrigações da ADENE	11
Cláusula 15.ª	11
Preço base, Preço contratual e Forma de pagamento.....	11
Cláusula 16.ª	13
Condições de pagamento.....	13



Agência para a Energia

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução	14
Cláusula 17. ^a	14
Penalidades contratuais	14
Cláusula 18. ^a	15
Resolução por parte da ADENE	15
Cláusula 19. ^a	16
Resolução por parte do prestador de serviços	16
Capítulo IV - Caução	16
Cláusula 20. ^a	16
Execução e Liberação da Caução	16
Capítulo V - Vicissitudes contratuais	17
Cláusula 21. ^a	17
Força maior	17
Cláusula 22. ^a	18
Subcontratação e cessão da posição contratual	18
Capítulo VI - Resolução de litígios	19
Cláusula 23. ^a	19
Foro competente	19
Capítulo VII - Disposições finais	19
Cláusula 24. ^a	19
Comunicações e notificações	19
Cláusula 25. ^a	20
Contagem dos prazos	20
Cláusula 26. ^a	20
Legislação aplicável, Interpretação e Validade	20



Agência para a Energia

Capítulo I– Âmbito do contrato

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da energia.
2. Os serviços objeto do Contrato a celebrar visam assegurar os serviços de atendimento multicanal-telefone (*inbound* e *outbound*), *webmail* e *chat* - ao público em geral, em regime de *outsourcing*, associados à atividade da Agência para a Energia (ADENE), do Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC"), no âmbito dos mercados de eletricidade e de gás natural, nos termos do disposto nos artigos 2.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março, da Direção-Geral de Energia e Geologia, do Fundo Ambiental e de outras estruturas na área da Energia apoiadas pela ADENE.

Cláusula 2.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos ("CCP")¹ e aceites pelo prestador de serviços nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.
2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ADENE– Agência para a Energia ("ADENE"), na qualidade de órgão responsável pela decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;

¹ Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo D.L. n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.



Agência para a Energia

- d) A proposta adjudicada, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo prestador de serviços.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo prestador de serviços nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.

Cláusula 3.ª

Duração do Contrato

O contrato inicia a sua vigência no dia seguinte ao da notificação pela ADENE ao adjudicatário, da concessão de visto prévio ao contrato ou declaração de conformidade, pelo Tribunal de Contas nos termos da lei e termina quando atingida a duração máxima de 36 (trinta e seis) meses ou quando esgotado o preço contratual, consoante o que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I

Prestador de serviços

Cláusula 4.ª

Obrigações do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação e regulamentação aplicáveis, no presente Caderno de Encargos, nos seus anexos ou nas cláusulas



Agência para a Energia

contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- a) Assegurar a adequada e atempada prestação de serviços de *"aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da energia"*, nos termos previstos no Caderno de Encargos e anexos (que dele fazem parte integrante), e na proposta adjudicada;
- b) Afetar à execução do Contrato profissionais com as características constante da sua proposta as quais devem corresponder, pelo menos, às qualificações e valências previstas no Anexo I (Requisitos Funcionais e Técnicos) ao presente Caderno de Encargos;
- c) Acompanhar em permanência a execução das tarefas contratualizadas, monitorizar os progressos de trabalho, prazos, qualidade e recursos afetos;
- d) Substituir os serviços rejeitados pela ADENE nos termos previstos na Cláusula 10.^a;
- e) Cumprir o disposto na Cláusula 5.^a e na Cláusula 6.^a, em matéria de confidencialidade;
- f) Cumprir o disposto na Cláusula 7.^a, em matéria de proteção de dados pessoais;
- g) Designar um gestor do Contrato, com vista a assegurar uma interligação eficaz com a ADENE, bem como comunicar quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- h) Comunicar à ADENE qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- i) Comunicar à ADENE a ocorrência de qualquer das circunstâncias previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos, no decurso da execução do Contrato;
- j) Cumprir a legislação em vigor relativamente a questões ambientais nomeadamente a relacionada com resíduos, assumindo exclusiva



Agência para a Energia

responsabilidade pelo cumprimento da legislação ambiental aplicável às atividades desenvolvidas no âmbito do Contrato;

- k) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre saúde e segurança no trabalho e não recorrer a:
 - i. Trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
 - ii. Qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
 - iii. Discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.
 - l) Prestar à ADENE toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, devendo ainda comunicar à ADENE, antecipadamente ou logo que deles tome conhecimento, factos que tornem total ou parcialmente impossível a realização de alguma das ações ou o cumprimento de algumas das obrigações assumidas no Contrato.
- 2. O prestador de serviços deve observar as condições gerais aplicáveis à sua atividade profissional, comprometendo-se a colocar à disposição da ADENE todas as suas capacidades técnicas, bem como a realizar todos os trabalhos com a diligência, qualidade, imparcialidade e a pontualidade exigíveis para este tipo de serviços.
 - 3. O prestador de serviços fica ainda obrigado a 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.

Cláusula 5.^a

Confidencialidade e obrigação de destruição de dados

- 1. O prestador de serviços assume obrigação de estrita confidencialidade relativamente a toda a informação e documentação, técnica e não técnica,



Agência para a Energia

comercial ou outra, de que venha a ter conhecimento, por qualquer entidade, ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.

2. A informação e a documentação abrangidas pela obrigação de confidencialidade 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. O disposto nos números anteriores é extensivo à informação a que os trabalhadores, agentes, subcontratados e consultores do prestador de serviços tenham acesso em virtude da celebração do Contrato.
4. Exclui-se da obrigação de confidencialidade a informação e a documentação que:
 - a) Fosse já comprovadamente pública à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, seus trabalhadores, agentes, subcontratados e consultores; ou
 - b) Tenha sido prévia e legitimamente divulgada por terceiros; ou
 - c) O prestador de serviços, seus trabalhadores, agentes, subcontratados e consultores sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a solicitação de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, desde que observados os procedimentos estabelecidos para o efeito.
5. O prestador de serviços fica ainda obrigado a manter um registo de todos os colaboradores que, no decurso da execução do Contrato, tenham acesso aos dados a que se refere o número anterior.
6. No termo da execução do Contrato, o prestador de serviços fica obrigado a destruir todos os dados aos quais teve acesso em virtude da execução do Contrato a celebrar, bem como a emitir e entregar à ADENE um auto de destruição desses dados.

Cláusula 6.ª

Prazo da obrigação de confidencialidade

A obrigação de confidencialidade mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do Contrato,



Agência para a Energia

sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de direitos comerciais ou da credibilidade, prestígio ou confiança devida às pessoas coletivas.

Cláusula 7.ª

Proteção de dados pessoais

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, designadamente, as disposições contidas no 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"), e na Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto ou outra que a venha a substituir, em relação aos dados pessoais a que aceda no âmbito do Contrato.
2. O prestador de serviços obriga-se, ainda, a cumprir rigorosamente as instruções da ADENE no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, conforme descrito no Anexo II ao Contrato e respetivos Apêndices ("Termos Aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais"), do qual fazem parte integrante.
3. Em caso de conflito entre as disposições vertidas no Contrato e as disposições constantes dos Termos Aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais, prevalecem, em matéria de proteção de dados, as segundas.

Cláusula 8.ª

Tarefas e prazos de prestação dos serviços

1. Os serviços previstos na alínea a) do n.º 1 da Cláusula 4.ª compreendem as tarefas e atividades previstas no Anexo I ao presente Caderno de Encargos.
2. No prazo a definir pela ADENE, não inferior a 5 dias a contar da entrada em vigor do contrato, terá lugar uma reunião de arranque do projeto, a convocar pela ADENE, na qual serão transmitidas ao prestador de serviços as informações e prestados os esclarecimentos necessários relativos ao enquadramento dos serviços objeto do Contrato.



Agência para a Energia

3. Sem prejuízo do disposto no n.º 4, as tarefas de *set up* abaixo descritas devem ser realizadas nos prazos indicados na proposta adjudicada, os quais não podem exceder os em seguida indicados, contados da data de realização da reunião de arranque prevista no número anterior, nestes se incluindo as validações da ADENE a obter pelo prestador de serviços:
 - a) **Tarefa 1** (Definição do *setup*/recrutamento e seleção dos recursos): 1 (uma) semana;
 - b) **Tarefa 2** (Conclusão dos manuais dos procedimentos): 2 (duas) semanas;
 - c) **Tarefa 3** (Conclusão da formação teórica, comportamental e técnica, bem como disponibilidade da plataforma tecnológica e desenho dos relatórios (*reports*) necessários): 4 (quatro) semanas;
 - d) **Tarefa 4** (Testes de *reporting*, testes da plataforma e formação *on job*): 6 (seis) semanas.
4. Por acordo entre as Partes poderá haver lugar a recalendarização das fases previstas no número anterior, passando essa nova calendarização a vincular as Partes para todos os efeitos previstos no presente Caderno de Encargos.
5. Nas situações em que haja lugar a quaisquer revisões dos conteúdos propostos pelo prestador de serviços, o mesmo dispõe de um prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de receção dos comentários da ADENE para entregar os conteúdos revistos, os quais serão sujeitos a apreciação para efeitos de validação da ADENE, sem prejuízo do disposto na Cláusula 10.^a.

Cláusula 9.^a

Forma e local de prestação dos serviços

1. A equipa a afetar à aquisição de serviços objeto do presente Caderno de Encargos estará permanentemente disponível, em dias úteis, para a prestação dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos, sendo aplicável o disposto nos pontos 3 e 7 do Anexo I ao presente Caderno de Encargos.
2. O prestador de serviços deve assegurar total disponibilidade da equipa afeta à execução do Contrato para a realização de reuniões de coordenação com os



Agência para a Energia

representantes da ADENE, sempre que solicitadas por esta, com a seguinte disponibilidade:

- a) Reuniões semanais: reuniões da equipa operacional para acompanhamento da evolução da prestação dos serviços;
 - b) Reuniões mensais: reuniões da equipa de gestão do Contrato.
3. Para além das reuniões previstas no número anterior, o prestador de serviços deve ainda manter total disponibilidade para a realização de reuniões com entidades terceiras, sempre que solicitado para o efeito.
 4. O prestador de serviços obriga-se a acatar todas as instruções que lhe sejam transmitidas pela ADENE para o exato e pontual cumprimento de todos os serviços objeto do presente Caderno de Encargos.
 5. Todas as comunicações e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.
 6. Os serviços previstos no presente Caderno de Encargos para os quais não se preveja uma localização específica (já definida ou a definir) são prestados nas instalações do prestador de serviços, nas instalações da ADENE ou em outro local a designar pela ADENE, no concelho de Lisboa ou limítrofes.
 7. A ADENE reserva-se o direito de alterar, com uma antecedência prévia de 72 (setenta e duas) horas, o local definido nos termos do número anterior, o que comunicará ao prestador de serviços pelo meio que se revelar mais expedito.

Cláusula 10.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato

1. Após a entrega dos elementos referentes à execução do Contrato, a ADENE procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características e preenchem os requisitos e as especificações previstos no presente Caderno de Encargos, nos seus Anexos e/ou na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ADENE toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso de a análise da ADENE a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso



Agência para a Energia

de existirem discrepâncias com as características, requisitos e especificações previstos no presente Caderno de Encargos, nos seus anexos e/ou na proposta adjudicada, a ADENE deve informar, por escrito, o prestador de serviços.

4. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ADENE, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características e requisitos exigidos.
5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ADENE procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise da ADENE a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, os requisitos e as especificações previstos no presente Caderno de Encargos, nos seus anexos e/ou na proposta adjudicada, é emitida, declaração de aceitação pela ADENE.
7. A emissão da declaração a que se refere o n.º 6 não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, os requisitos e as especificações previstos no presente Caderno de Encargos, nos seus anexos e/ou na proposta adjudicada.

Cláusula 11.ª

Transferência dos direitos de titularidade

- 1 - A transferência da titularidade dos números de telefone utilizados ao abrigo deste Contrato será transmitida à ADENE ou a terceiros por ela indicados, por razões técnicas ou no fim do prazo de vigência de Contrato.
- 2 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente Caderno de Encargos.



Agência para a Energia

Cláusula 12.^a

Direitos de propriedade intelectual

1. O prestador de serviços transmite à ADENE, que adquire a respetiva propriedade, todos os memorandos, relatórios, modelos, manuais, e, em geral, todos os documentos e outros materiais, de qualquer natureza e suporte, que tenham sido desenvolvidos no âmbito das atividades que integram o objeto do Contrato, seja diretamente pelo prestador de serviços, seja por terceiros por si subcontratados para o efeito.
2. Para o cumprimento do disposto no número anterior, o prestador de serviços assegurará que quaisquer direitos de propriedade intelectual (abrangendo propriedade industrial e direitos de autor e direitos conexos) pertencentes a terceiros por si subcontratados para o desenvolvimento de determinadas atividades objeto do Contrato sejam transmitidos à ADENE no âmbito dos subcontratos celebrados e por força dos mesmos.
3. O prestador de serviços é ainda responsável por quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do Contrato, de marcas ou patentes registadas ou licenças.
4. Caso a ADENE venha a ser demandada por ter infringido, no âmbito do Contrato, quaisquer direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços deverá indemnizar a ADENE por todas as despesas em que, em consequência, esta haja incorrido.
5. O prestador de serviços é responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade industrial por ele utilizados no âmbito do Contrato.

Cláusula 13.^a

Seguros

1. O prestador de serviços é responsável, perante a ADENE, pelos seguros cuja celebração e manutenção seja devida aos seus trabalhadores que sejam afetos à execução do Contrato.



Agência para a Energia

2. O prestador de serviços apresentará à ADENE, sempre que tal lhe seja solicitado, os comprovativos do pagamento dos respetivos prémios.

Secção II

ADENE

Cláusula 14.^a

Obrigações da ADENE

Constituem obrigações da ADENE:

- a) Proceder ao pagamento do preço contratual de acordo com as condições previstas na Cláusula 15.^a e Cláusula 16.^a;
- b) Facultar ao prestador de serviços o acesso à informação relevante por este solicitada para a execução do objeto do Contrato;
- c) Prestação de formação inicial, nos termos previstos no Anexo I a este Caderno de Encargos;
- d) Designar um Gestor do Contrato, com vista a assegurar uma interligação eficaz com o prestador de serviços, nos termos do disposto no artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, bem como comunicar ao prestador de serviços quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

Cláusula 15.^a

Preço base, Preço contratual e Forma de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do Contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ADENE paga ao prestador de serviços, numa base mensal, os preços unitários constantes da proposta adjudicada relativos aos serviços solicitados pela ADENE e efetivamente prestados.
2. O preço global inclui a eventual atribuição mensal de uma bonificação de 5% do valor pago mensalmente ao prestador de serviços, de acordo com as seguintes condições:
 - a) A bonificação apenas poderá ser atribuída a partir do 6.º (sexto) mês de vigência do Contrato;



Agência para a Energia

- b) A bonificação será atribuída apenas quando o prestador de serviços atinja níveis de serviços superiores aos objetivos previstos no ponto 8 do Anexo I ao presente Caderno de Encargos;
- c) Para efeitos de atribuição da bonificação, serão aferidos pela ADENE os níveis de serviços atingidos pelo prestador de serviços no mês anterior ao mês do pagamento da bonificação, conforme documentado no respetivo relatório mensal.
3. O valor máximo que a ADENE se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, não poderá, em qualquer caso, exceder 1 196 083,20 € (um milhão cento e noventa e seis mil oitenta e três euros e vinte cêntimos), repartindo-se este preço base da seguinte forma:
- | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 166 122,66 € | 398 694,40 € | 398 694,40 € | 232 571,74 € |
4. Aos valores previstos nos números anteriores acresce o IVA à taxa legal em vigor que seja devido.
5. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ADENE, incluindo, sem limitar, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes e ou direitos de propriedade industrial ou licenças, e ainda quaisquer outros meios necessários ao exato e pontual cumprimento das obrigações contratuais.
6. Não há lugar a revisão de preços, considerando-se estes fixos até ao termo da vigência do Contrato.
7. O preço relativo às várias componentes do serviço, tal como descritas na Lista de Preços Unitários, apenas será devido se a Entidade Adjudicante expressamente solicitar ao adjudicatário a efetiva prestação desses serviços e na estrita medida dos serviços solicitados e prestados, não constituindo a adjudicação a proferir no âmbito do presente procedimento qualquer direito ou



Agência para a Energia

legítima expectativa do adjudicatário de efetivamente vir a prestar tais serviços nas quantidades aí indicadas.

8. Ao preço de referência constante da proposta adjudicada para execução de serviços fora do horário normal de funcionamento indicado no ponto 7 do Anexo I do presente Caderno de Encargos acrescem as seguintes percentagens:
 - a) 25% para a primeira hora
 - b) 37,5% para a segunda hora e seguintes
 - c) 50% aos sábados
 - d) 100% aos domingos e feriados.

Cláusula 16.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela ADENE, nos termos da cláusula anterior, são pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção, por esta, da(s) respetiva(s) fatura(s), a(s) qual(is) só pode(m) ser emitida(s) após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão da declaração de aceitação pela ADENE, nos termos do n.º 6 da Cláusula 10.^a.
3. A(s) fatura(s) deve(m) ser remetidas para o endereço de correio eletrónico contasapagar@adene.pt, incluindo os seguintes elementos:
 - a) Número do contrato: ADENE_CLPQ_017_2021_GAG;
 - b) Número de compromisso;
 - c) Descrição, referindo o(s) documento(s) que a suporta(m);
 - d) Custo do seu efetivo consumo (serviços de acordo com os *items* constantes da lista de preços unitários da proposta adjudicada), devidamente discriminado na fatura apresentada à ADENE;
 - e) IBAN, para efeitos de transferência bancária;
 - f) Incidência do IVA, em separado;
 - g) Documentação de suporte;



Agência para a Energia

- h) Emissão em nome de 'ADENE – AGÊNCIA PARA A ENERGIA'.
- 4. Em caso de discordância, por parte da ADENE, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 5. No que respeita à faturação eletrónica, o prestador de serviços deve obedecer ao disposto no artigo 299.º-B do Código dos Contratos Públicos e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, conforme aplicável.
- 6. Desde que devidamente emitida e observado o disposto nos números anteriores, a fatura é paga através de transferência bancária, considerando-se a data desta como a data de pagamento.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 17.ª

Penalidades contratuais

- 1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, imputáveis ao prestador de serviços, a ADENE pode exigir-lhe o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento nos seguintes termos:
 - a) Pelo atraso no cumprimento de algum ou alguns dos prazos parcelares previstos no n.º 3 da Cláusula 8.ª, até 1% do preço contratual por cada semana de atraso;
 - b) Pelo incumprimento de cada um dos níveis de serviço mensais fixados no ponto 8 do Anexo I ao Caderno de Encargos, 1% do preço mensal constante da declaração de aceitação, emitida pela ADENE.
- 2. As penalidades previstas na alínea b) do n.º 1 não se aplicam nos primeiros 3 (três) meses de vigência do Contrato.
- 3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ADENE tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 4. A ADENE pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.



Agência para a Energia

5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ADENE exija uma indemnização pelo dano excedente, nos termos gerais de Direito.

Cláusula 18.^a

Resolução por parte da ADENE

1. A ADENE pode resolver o Contrato a título sancionatório em qualquer das seguintes situações previstas no n.º 1 do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos:
 - a) Incumprimento definitivo do Contrato por facto imputável ao prestador de serviços;
 - b) Incumprimento, por parte do prestador de serviços, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - c) Oposição reiterada do prestador de serviços ao exercício dos poderes de fiscalização da ADENE;
 - d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato, desde que a exigência pelo prestador de serviços da manutenção das obrigações assumidas pela ADENE contrarie o princípio da boa-fé;
 - e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos;
 - f) Incumprimento pelo prestador de serviços de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao Contrato;
 - g) O prestador de serviços se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.
2. Considera-se que existe incumprimento definitivo do prestador de serviços se se verificar qualquer uma das seguintes situações:
 - a) Se se verificar falta de cumprimento dos níveis de serviço previstos no ponto 8 do Anexo I ao presente Caderno de Encargos durante 3 (três) meses consecutivos;



Agência para a Energia

- b) Violação da obrigação de confidencialidade prevista na Cláusula 5.^a;
 - c) Violação de proteção de dados prevista na Cláusula 7.^a.
3. É ressalvado o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da necessidade de adoção de novo procedimento de formação de contrato.
 4. O direito de resolução exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas.
 5. Em caso de incumprimento, pelo prestador de serviços, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a ADENE. poderá impor-lhe que ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos do disposto no artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1. O prestador de serviços pode resolver o Contrato nos casos e nos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. O direito de resolução exerce-se nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos e não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do Contrato.

Capítulo IV - Caução

Cláusula 20.^a

Execução e Liberação da Caução

1. No caso de ser devida a prestação de caução, nos termos do Programa do Concurso, esta pode ser executada pela ADENE sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de



Agência para a Energia

serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidade, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2. A execução total ou parcial da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente anterior a essa execução, no prazo de 15 dias após a notificação da ADENE para esse efeito.
3. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos e demais legislação em vigor.
4. A resolução do Contrato pela ADENE, não impede a execução da caução, contando que para isso haja fundamento.

Capítulo V - Vicissitudes contratuais

Cláusula 21.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das Partes do Contrato que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da Parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do Contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;



Agência para a Energia

- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte do Contrato.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 22.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. A subcontratação pelo prestador de serviços depende de autorização da ADENE, nos termos do Código dos Contratos Públicos.
2. É admitida a cessão de posição contratual, por qualquer das partes, devendo estas observar a disciplina do Código dos Contratos Públicos.



Agência para a Energia

Capítulo VI - Resolução de litígios

Cláusula 23.^a

Foro competente

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

Capítulo VII - Disposições finais

Cláusula 24.^a

Comunicações e notificações

1. As Partes designam os seguintes gestores do Contrato:
 - a) Para a ADENE: [●]
Correio eletrónico: [●]@adene.pt
Telefone: (+351) [●]
 - b) Para o Prestador de Serviços: [●]
Correio eletrónico: [●]@[●]
Telefone: (+351) [●]
2. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as Partes do Contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual ou para o correio eletrónico de cada uma das Partes identificadas no Contrato:
 - a) Para a ADENE: [●]
Endereço: Avenida 5 de Outubro, n.º 208, 2.º andar, 1050-065 Lisboa
Correio eletrónico: [●]@adene.pt
Telefone: (+351) [●]
 - b) Para o Prestador de Serviços: [●]
Endereço: [●]
Correio eletrónico: [●]@[●]



Agência para a Energia

Telefone: (+351) [●]

3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do Contrato deve ser comunicada à outra Parte, nos termos do n.º 2.

Cláusula 25.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 26.ª

Legislação aplicável, Interpretação e Validade

1. O contrato será regulado pela legislação portuguesa.
2. Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omissivo, observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável, designadamente o Decreto-Lei n.º 134/2009, de 02 de junho, e respetiva regulamentação.
3. O contrato e demais documentos que dele fazem parte serão interpretados de acordo com as regras das leis portuguesas.
4. Se qualquer disposição do contrato ou dos documentos contratuais for anulada ou declarada nula, e desde que essa disposição não abranja o núcleo essencial das obrigações assumidas pelas partes, as restantes disposições não são prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

ANEXOS:

ANEXO I: REQUISITOS FUNCIONAIS E TÉCNICOS

ANEXO II: TERMOS APLICÁVEIS AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS



Agência para a Energia

ANEXO I

REQUISITOS FUNCIONAIS E TÉCNICOS

1) Enquadramento

A ADENE pretende identificar um prestador de serviços de *Contact Center* para assegurar o serviço de atendimento (*inbound* e *outbound*) ao público em geral (canal de telefone, *mail* e *chat*), associado à atividade da ADENE, do Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC") de Energia (Eletricidade e/ou gás) e, também, na medida da capacidade disponível, a outros projetos específicos no setor da Energia nos quais a ADENE venha a participar e apoiar.

A ADENE foi legalmente incumbida de assegurar o exercício da atividade de OLMC, ao abrigo do disposto no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março.

No exercício da atividade de OLMC, a ADENE deve garantir o respetivo serviço de atendimento telefónico e digital, nos termos do disposto no artigo 9.º do mesmo diploma.

O prestador de serviços deverá cumprir todos os requisitos definidos neste documento.

2) Política e modelo de Outsourcing selecionado

Pretende-se contratar o serviço acima referido no modelo de *full outsourcing*. Isto é, que assegure todas as componentes necessárias ao bom funcionamento do serviço a prestar, nomeadamente plataformas tecnológicas, computadores pessoais, recursos humanos necessários e respetiva formação comportamental.

A ADENE assegurará a formação técnica associada e definirá os procedimentos a adotar e disponibilizará a ferramenta de CRM para integração com a plataforma de atendimento do prestador de serviço.

O serviço a contratar deverá ser passível de ser assegurado independentemente da localização física das equipas.



Agência para a Energia

3) Caracterização dos serviços de Atendimento a contratar

A equipa de atendimento deverá ter capacidade para responder a todas as interações (*inbound* e *outbound*) colocadas via telefone, via *email* ou *webchat*, com origem nos vários portais geridos pela ADENE (via *webform* ou *webchat*), endereços de *email* específicos e números de atendimento telefónico.

O atendimento telefónico será suportado nos números de telefone de rede fixa (214722800 e 211160500 e 211166840), atualmente associados a este serviço, podendo, no entanto, no futuro vir a haver outros números alocados.

Qualquer dos nºs de telefone deverá ter implementado um IVR com opções de atendimento em Português e Inglês seguidas de opções básicas para encaminhamento das chamadas para equipas específicas de atendimento.

O atendimento de *mail* terá como origem *webforms* disponibilizados nas páginas de contatos dos vários portais da ADENE e Poupa Energia ou outros, bem como de endereços específicos de *mail* da ADENE ou de entidades para as quais esta assegure apoio de atendimento.

O suporte via *webchat* terá também origem nos vários portais da ADENE e Poupa Energia ou outros, sendo que o prestador de serviços deverá fornecer todos os dados e configurações necessários para a correta interligação à sua plataforma de *call center*.

Todas as interações deverão ser registadas no CRM utilizado pela ADENE (atualmente o *Microsoft Dynamics 365*) de acordo com tipificações definidas.

A prestação de serviços em causa corresponde à externalização completa da atividade objeto do procedimento, tendo subjacente um conjunto de níveis de serviço, não existindo um número de recursos pré-estabelecido, uma vez que este depende da procura dos canais de comunicação subjacente ao contrato.

No 4º trimestre de 2020, a equipa de atendimento contou, em termos médios, com 12 assistentes e um supervisor. Todavia, face às necessidades estimadas atuais, admite-se que a equipa a contratar possa ter até 16 assistentes e 2 supervisores, estando a Lista de Preços Unitários anexa ao Programa do Procedimento dimensionada para essa realidade. Pretende-se, no entanto, que a composição da equipa se adegue às necessidades de cada momento, para menos ou para mais, ficando o adjudicatário obrigado a responder a tais necessidades nos prazos definidos na sua proposta. Não obstante, o serviço a



Agência para a Energia

contratar será suportado por uma equipa mínima de 5 assistentes, um supervisor e um gestor de contrato, podendo ser ampliado conforme as necessidades específicas por forma a que a afetação de recursos materiais e humanos seja a necessária e adequada ao bom cumprimento da prestação de serviço.

O prestador de serviços deverá implementar o modelo de gestão dos recursos indicado na sua proposta da forma que considerar mais adequada ao cumprimento dos serviços objeto do presente contrato, bem como o modelo que permita monitorizar a capacidade necessária.

O eventual ajustamento de forma regular da capacidade da equipa deverá seguir as seguintes regras:

- a) Crescimento da equipa – o prestador de serviços deverá propor o prazo máximo para disponibilizar recursos adicionais, em caso de necessidade. Este prazo não deverá em qualquer caso exceder 5 dias úteis. A este prazo somar-se-á o tempo de formação necessário.
- b) Decréscimo da equipa – a ADENE informará o prestador de serviços de eventuais necessidades de redução de recursos afetos à equipa, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis.

A eventual necessidade de proceder à substituição de recursos deverá ser efetuada pelo prestador de serviços sem quaisquer custos adicionais para a ADENE, nomeadamente os associados aos respetivos processos de recrutamento e formação.

4) Preços dos serviços a suportar pelos Clientes

Os Clientes que interagirem com este serviço apenas suportarão os custos com comunicações associadas à utilização do canal telefónico, *email* ou *chat*.

A ADENE poderá solicitar a realização de ações de *outbound* através deste serviço, pelo que o prestador de serviços deverá cotar os respetivos custos com comunicações associadas a este tipo de serviço, sendo estes suportados pela ADENE.



Agência para a Energia

5) Estimativas de tráfego/volume de atividade (incluindo previsões de oscilação mensal)

Como base no dimensionamento atrás referido, estima-se que existam na fase inicial um volume médio de cerca de 5000 chamadas recebidas/mês mais cerca de 2900 interações através do canal *email*,² sendo expectável que este volume se mantenha dentro de um intervalo de +- 30% devido a projetos específicos com horizontes temporais bem definidos.

Adicionalmente, e para efeitos de chamadas de outbound ou reencaminhamento de chamadas recebidas, estima-se um tráfego mensal de 1500 minutos para redes fixas e 1700 minutos para redes móveis.

Tendo em conta o previsível arranque de novos projetos, será muito importante revalidar os pressupostos iniciais e o prestador de serviços ter a flexibilidade para efetuar rapidamente os necessários ajustes à capacidade inicial prevista.

As estimativas de tráfego são meramente indicativas e não constituem, sob qualquer ponto de vista, qualquer legítima expectativa do prestador de serviços quanto ao efetivo tráfego que vier a ter lugar.

6) Requisitos de localização e das instalações do centro de contacto

Conforme referido supra (ponto 2), o serviço a contratar deverá ser passível de ser assegurado em qualquer local, nomeadamente instalações do prestador de serviços na região da Área Metropolitana de Lisboa, em regime de teletrabalho ou nas instalações da ADENE em Lisboa, sendo possível adotar modelos de funcionamento híbridos consoante o mais adequado às circunstâncias, a definir em cada momento pela ADENE, sem que daí resulte qualquer compensação ao prestador de serviços.

No caso de utilização das instalações da ADENE, esta disponibiliza os postos de trabalho necessários (excluindo computadores e outros equipamentos tecnológicos necessários à prestação do serviço).

Em caso de necessidade de alteração do local de prestação do serviço (dentro dos referidos anteriormente), esta deverá ser efetuada até 72 horas após a solicitação da ADENE.

² Ambos volumes reportam-se a dados dos últimos 4 meses



Agência para a Energia

No caso de o serviço ser prestado nas instalações da ADENE, o mesmo será efetuado na sede da ADENE, sitas em Lisboa, na Avenida 5 de Outubro, nº 208.

A formação inicial será prestada nas instalações da ADENE e do prestador de serviços, em formato a combinar. As componentes da formação técnica serão dadas nas instalações da ADENE.

7) Horário de funcionamento dos serviços

O serviço em causa deverá funcionar ininterruptamente entre as 9h e as 18h nos dias úteis, sendo possível que, caso se afigure necessário, este horário possa vir a ser alargado até às 20h ou 22h e bem assim que possa incluir sábados, domingos e feriados. Em caso de alteração do horário, a ADENE procederá ao aviso ao fornecedor com a antecedência de 5 dias úteis.

8) Níveis de serviço e respetivas metodologias de aferição/avaliação

Relativamente às interações telefónicas deverão ser assegurados os seguintes níveis de serviço:

- a) *Service Level* de 80% de atendimento das chamadas nos primeiros 30 segundos;
- b) Taxa de abandono máximo de 5%;
- c) Relativamente às interações por *mail* pretende-se ter um tempo médio de resposta de 4 horas e resolução de 24 horas, úteis.

Deverão ser ainda previstos os seguintes indicadores de satisfação de Clientes:

- a) Satisfação dos Clientes com o serviço – sendo o *target* a atingir = 7,5;
- b) NPS –sendo o *target* a atingir de 15.

Estes indicadores serão, sempre que possível, acompanhados numa base de evolução diária, sendo considerados numa base mensal, para efeitos de atingimento de objetivos.

No caso dos indicadores de satisfação de Clientes poderão ser avaliados numa base trimestral.



Agência para a Energia

9) Requisitos para Tecnologias e sistemas de informação de suporte

O prestador de serviços deverá implementar o modelo tecnológico indicado na sua proposta para prestar o serviço no modelo de “*full outsourcing*”.

Este modelo deve assumir que as chamadas telefónicas serão recebidas nos números de rede fixa (214722800, 211160500 e 211166840), já existentes, entrando diretamente na sua central por via de reencaminhamentos de chamadas diretamente do operador *telecom* da ADENE para a plataforma do prestador de serviços.

Caso seja necessário, alterar a titularidade dos números de telefone acima referidos, e na eventualidade futura de a ADENE vir a mudar de prestador para este serviço, o prestador de serviços deverá aceitar explicitamente a transferência da titularidade dos números associados a este serviço, para a ADENE, ou para outra entidade por ela designada.

O prestador de serviços deverá assegurar o tratamento das chamadas por via de um IVR e o seu registo na plataforma de CRM da ADENE (atualmente o Microsoft Dynamics 365).

Deverá ser prevista a interligação automática entre a plataforma de atendimento do prestador de serviços e o CRM da ADENE (atualmente o Microsoft Dynamics 365).

A solução técnica a implementar deverá assegurar pelo menos as seguintes características:

- a) A plataforma de atendimento deverá abrir automaticamente no CRM uma solicitação (*incident/case*) com base no número de telefone do chamador, preenchendo automaticamente os dados do Cliente (caso este já exista na BD de Clientes) ou criando um novo Cliente (caso este não exista) sendo os dados necessários preenchidos pelos assistentes. Para o efeito a ADENE disponibilizará as necessárias licenças de utilização do CRM.
- b) As gravações de mensagens a utilizar no IVR deverão ser asseguradas pelo prestador de serviços, salvo se a ADENE der indicação em contrário.
- c) A plataforma providenciada deverá ter implementada a possibilidade de gravação de chamadas, disponibilizando a possibilidade de efetuar a sua audição mais tarde, para efeitos de controle da qualidade de serviço. Será valorizada a possibilidade de audição online das chamadas recebidas.



Agência para a Energia

- d) O prestador de serviços deverá implementar na plataforma tecnológica, a possibilidade de efetuar inquéritos de satisfação e o respetivo tratamento, nomeadamente através de resposta a questões no final da chamada, para o canal telefónico. O envio de inquéritos regulares para interações efetuadas por outro canal que não o telefónico deverá igualmente ser considerado.
- e) O prestador de serviços deverá disponibilizar acesso direto à informação online de *reporting* disponível nos seus sistemas (Central, IVR, outros) de modo a permitir aferir os principais níveis de prestação do serviço, e o cumprimento dos objetivos definidos. Deverá igualmente fornecer *reports* diários, semanais e mensais no formato e indicadores a definir.
- f) A solução tecnológica deverá assegurar a disponibilidade indicada pelo prestador de serviços na sua proposta a qual não pode ser inferior a 99,95%.
- g) A solução tecnológica deverá assegurar o tempo de reposição de serviço assumido em caso de falha indicado pelo prestador de serviços na sua proposta o qual não pode ser superior a 2 horas.

10) Gestão Operacional

A gestão operacional será realizada nos termos da Proposta Técnica apresentada pelo prestador de serviços.

A coordenação das reuniões será assegurada por um membro da ADENE, em regra o Gestor do Contrato designado, salvo se houver indicação desta, em contrário.

O cronograma detalhado de implementação do projeto até à operação não deverá exceder os prazos indicados no n.º 3 da cláusula 8.ª.

O modelo de acompanhamento regular conjunto da operação, deverá considerar reuniões regulares com a periodicidade mínima indicada no n.º 2 da cláusula 9.ª.

O gestor do contrato, o (s) supervisor (es) e os assistentes operacionais a alocar à execução do contrato devem ter pelo menos as qualificações dos recursos



Agência para a Energia

indicados na candidatura e na proposta e, ainda, corresponder ao seguinte perfil:

- Experiência na utilização de computadores, em particular em ambiente Windows e ferramentas de CRM;
- Capacidade de Comunicação Verbal e Escrita;
- Capacidade de conversação fluente em língua Inglesa (obrigatório);
- Boa capacidade de aprendizagem;
- Capacidade de escuta ativa;
- Capacidade para trabalhar em equipa;
- Sentido de responsabilidade;
- Orientação para objetivos;
- Ter de preferência experiência relevante na atividade de atendimento.



Agência para a Energia

ANEXO II

Termos Aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais

1. Enquadramento

Na sequência do Contrato de Aquisição de Serviços de Atendimento Multicanal ao Público em Geral, Associados à Atividade da Agência para a Energia (ADENE), ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras Estruturas na Área da Energia são reciprocamente aceites os presentes Termos Aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais, (doravante, «Termos»), nos quais, a ADENE é a entidade «responsável pelo tratamento» e [•], a entidade «subcontratante».

Assim, os presentes Termos regem-se pelo disposto nos números seguintes:

2. Definições e Interpretação

2.1. As expressões «responsável pelo tratamento», «subcontratante», «dados pessoais», «titular dos dados» e «tratamento», assim como quaisquer outras expressões e termos relacionados, devem ser interpretados de acordo com o disposto no Regulamento (EU) 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 (“**RGPD**”) –, tal como complementado por legislação nacional ou europeia, por interpretações e linhas de orientação emitidas pelo Comité Europeu para a Proteção de Dados e/ou pela CNPD, por cláusulas modelo aprovadas pela Comissão Europeia, assim como por qualquer jurisprudência relevante (conjuntamente referidos como «Regime de Proteção de Dados»).

2.2. A expressão «Contrato» refere-se ao Contrato de Aquisição de Serviços de Atendimento Multicanal ao Público em Geral, Associados à Atividade da Agência para a Energia (ADENE), ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras Estruturas na Área da Energia, a celebrar entre a ADENE e a entidade adjudicatária.



Agência para a Energia

- 2.3. As expressões acima definidas no singular poderão ser utilizadas no plural, e vice-versa, com a correspondente alteração do respetivo significado.
- 2.4. As alterações aos presentes Termos só serão consideradas válidas se celebradas por documento escrito, assinado por ambas as Partes, assumindo a forma de aditamento ao mesmo.
- 2.5. Salvo quando do contexto resulte de outro modo, qualquer referência feita neste documento a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.
- 2.6. Caso alguma das disposições do presente documento venha a ser declarada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a validade das restantes disposições do documento, comprometendo-se as Partes a acordar, de boa-fé, uma disposição que substitua aquela e que, tanto quanto possível, produza efeitos semelhantes.

3. Objeto

O presente documento contém as disposições relativas ao tratamento de dados pessoais que a Subcontratante tem de observar no cumprimento das obrigações previstas no Contrato, nos termos melhor detalhados nos Apêndices 1 e 2 aos presentes Termos, dos quais fazem parte integrante.

4. Obrigações das Partes

- 4.1. A Responsável pelo Tratamento fornece à Subcontratante a informação necessária para que a Subcontratante possa tratar os dados pessoais por sua conta.
- 4.2. Os dados pessoais a que a Subcontratante tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Responsável pelo Tratamento serão tratados nos termos do presente documento, bem como em estrita observância das instruções documentadas transmitidas pela Responsável pelo Tratamento durante a vigência do Contrato, incluindo, se aplicável, no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou

organizações internacionais, a menos que a Subcontratante seja obrigada a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito (informando, nesse caso, a Responsável pelo Tratamento desse requisito jurídico antes do tratamento).

4.3. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente documento, a Subcontratante obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e, nomeadamente, a:

- 4.3.1. Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a Responsável pelo Tratamento esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
- 4.3.2. Prestar assistência à Responsável pelo Tratamento a disponibilizar aos titulares dos dados pessoais informação sobre os seus dados pessoais, a facultar aos titulares dos dados acesso aos seus dados pessoais e, em geral, a proporcionar aos titulares dos dados o exercício dos seus direitos, nos termos do Regime de Proteção de Dados;
- 4.3.3. Garantir que as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- 4.3.4. Prestar à Responsável pelo Tratamento todas as informações e toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do Contrato, assim como demonstrar o cumprimento das obrigações decorrentes da lei e do presente documento;
- 4.3.5. Manter a Responsável pelo Tratamento informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;



Agência para a Energia

- 4.3.6. Informar imediatamente a Responsável pelo Tratamento, em qualquer caso no prazo máximo de dois (2) dias úteis, de qualquer inquirição ou reclamação de qualquer autoridade de controlo;
- 4.3.7. Prestar assistência à Responsável pelo Tratamento, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações referentes à notificação de violações de dados pessoais, designadamente através da comunicação imediata à Responsável pelo Tratamento (e em qualquer caso em prazo nunca superior a 24 horas) de qualquer violação de dados pessoais que ocorra com incidência nos dados pessoais, prestando ainda total colaboração à Responsável pelo Tratamento 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, nos termos melhor descritos na cláusula 10;
- 4.3.8. Colaborar com a Responsável pelo Tratamento, tendo em conta a natureza do tratamento e na medida do possível, através da adoção das medidas técnicas e organizativas necessárias para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, permitindo assim que a Responsável pelo Tratamento 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;
- 4.3.9. Não comunicar dados pessoais a terceiros e/ou prestadores de serviços não autorizados ou não indicados pela Responsável pelo Tratamento, assim como 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 tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Responsável pelo Tratamento, sem que para tal tenha sido prévia e expressamente instruída, por escrito, pela Responsável pelo Tratamento;
- 4.3.10. Consoante indicação da Responsável pelo Tratamento, apagar ou devolver os dados pessoais depois de concluída a prestação de

serviços relacionados com o tratamento, apagando quaisquer cópias existentes, exceto se a sua conservação for exigida por lei;

- 4.3.11. Conservar a gravação das chamadas telefónicas por trinta (30) dias para controlo de qualidade interno e por noventa (90) dias para possibilitar a resposta a processos de reclamação;
- 4.3.12. Disponibilizar à Responsável pelo Tratamento todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações decorrentes da lei e do presente documento;
- 4.3.13. Permitir e contribuir para as auditorias levadas a cabo pela Responsável pelo Tratamento ou por um terceiro por esta mandatado, incluindo auditores;
- 4.3.14. Manter registos das atividades de tratamento de dados realizadas por conta da Responsável pelo Tratamento nos termos do presente documento, segundo os requisitos previstos na lei;
- 4.3.15. Se e quando aplicável, informar a Responsável pelo Tratamento da nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados.

5. Registo das Atividades de Tratamento

- 5.1. A Subcontratante e, se aplicável, os seus representantes conservam, pelo menos até ao termo do Contrato, um registo de todas as atividades de tratamento exercidas no âmbito Contrato, nos termos e para os efeitos do artigo 30.º, n.º 2, do RGPD;
- 5.2. O registo das atividades de tratamento mencionado no número anterior deve incluir, pelo menos, a seguinte informação:
 - 5.2.1. O nome e os contactos da Subcontratante e da Responsável pelo Tratamento e, sendo caso disso, dos representantes da Responsável pelo Tratamento e da Subcontratante e do Encarregado de Proteção de Dados;
 - 5.2.2. As categorias de tratamentos de dados realizadas por conta da Responsável pelo Tratamento;



Agência para a Energia

- 5.2.3. Se aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e, no caso das transferências referidas no artigo 49.º, n.º 1, segundo parágrafo, do RGPD, a documentação que comprove a existência das garantias adequadas; e
- 5.2.4. Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança referidas no artigo 32.º, n.º 1, do RGPD.

6. Medidas de Segurança

- 6.1. A Subcontratante obriga-se a adotar as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da Responsável pelo Tratamento contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais.
- 6.2. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares, as quais se encontram melhor identificadas no Apêndice 2 aos presentes Termos, dos quais faz parte integrante.

7. Confidencialidade

- 7.1. A Subcontratante compromete-se a guardar sigilo profissional relativamente a todos os dados pessoais a que tenha tido acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Responsável pelo Tratamento no âmbito do Contrato.
- 7.2. A obrigação de sigilo prevista no número anterior mantém-se mesmo após a cessação do Contrato, independentemente do motivo determinante dessa cessação.



Agência para a Energia

8. Colaboradores da Subcontratante

- 8.1. A Subcontratante compromete-se a assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no presente documento.
- 8.2. Para efeitos do presente documento, entende-se por «colaborador» toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços à Subcontratante incluindo, sem limitar, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o colaborador.

9. Subcontratantes Ulteriores

- 9.1. A Subcontratante não poderá subcontratar outra entidade para o tratamento de dados pessoais decorrente do Contrato sem que a Responsável pelo Tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica, isto é, sempre que a subcontratante pretender subcontratar, terá de solicitar previamente a autorização da ADENE.
- 9.2. Sempre que subcontratar outra(s) entidade(s), nos termos do número anterior, a Subcontratante garante que estas cumprirão o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor e na demais legislação aplicável, celebrando um contrato escrito com tais entidades por si subcontratadas, o qual deverá refletir, pelo menos, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados previstas no presente documento.
- 9.3. Caso o tratamento de dados por subcontratante da Subcontratante seja realizado fora do território da União Europeia/Área Económica Europeia, antes do início de tal tratamento, deverão ser observados os requisitos referentes às transferências internacionais de dados previstos no RGPD.

10. Responsabilidade

- 10.1. A Subcontratante será responsável por qualquer prejuízo em que a Responsável pelo Tratamento venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus colaboradores, prestadores de serviços ou subcontratantes, de dados pessoais em



Agência para a Energia

violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no presente documento.

10.2. Nos termos do número anterior, a Subcontratante deverá indemnizar a Responsável pelo Tratamento por quaisquer custos, perdas ou despesas, incluindo indemnizações a titulares de dados pessoais, em que a Responsável pelo Tratamento incorra em consequência do tratamento de dados pessoais pela Subcontratante, pelo seu pessoal ou por qualquer entidade por esta subcontratada, em violação do disposto no presente documento ou no Regime de Proteção de Dados.

10.3. Se, por responsabilidade da Subcontratante, se perderem ou forem danificados dados durante a execução do Contrato, a Subcontratante compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista a recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a ADENE.

11. Notificação de violações de dados pessoais

11.1. A Subcontratante fica obrigada a notificar a Responsável pelo Tratamento de qualquer violação que potencialmente comprometa a segurança de dados pessoais, tais como a transferência, o acesso, a perda, a alteração ou a revelação a terceiros, acidental, não autorizada ou ilícita, em violação do presente documento ou do Regime de Proteção de Dados, ou qualquer incidente que direta ou indiretamente afete, ou seja suscetível de afetar, a confidencialidade, a integridade ou a autenticidade dos dados, o mais cedo possível em face das circunstâncias e sem demora injustificada, em qualquer caso no prazo máximo de vinte e quatro (24) horas a contar do momento em que a Subcontratante tenha obtido conhecimento do facto.

11.2. A notificação nos termos do número anterior deve incluir toda a informação relevante relativa aos dados pessoais afetados, designadamente:

- a) A natureza dos dados pessoais violados, incluindo as categorias e o número de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número de registos de dados pessoais em causa;
- b) O nome e os contactos do encarregado da proteção de dados ou de outro ponto de contacto onde possam ser obtidas mais informações;



Agência para a Energia

- c) A descrição das consequências previsíveis da violação de dados pessoais; e
- d) As medidas adotadas ou propostas para reparar a violação de dados pessoais e para atenuar os seus eventuais efeitos negativos.

11.3. Em caso de violação ou de incidente, nos termos do número 10.1., a Subcontratante deve imediatamente e à sua própria custa:

- a) Investigar o incidente ou a violação de dados pessoais;
- b) Adotar as medidas adequadas, aprovadas pela Responsável pelo Tratamento, para garantir a segurança dos dados pessoais e para atenuar os seus eventuais efeitos negativos sobre os titulares afetados; e
- c) Prevenir quaisquer futuros incidentes ou violações de dados pessoais.

11.4. A Subcontratante não disponibiliza, publica, ou, por qualquer modo, divulga qualquer registo, comunicação, aviso, relatório ou conferência de imprensa, relativos ao incidente ou à violação de dados pessoais sem autorização prévia da Responsável pelo Tratamento.

12. Auditorias

A Subcontratante compromete-se a facilitar e cooperar com auditorias, incluindo inspeções, dirigidas pela Responsável pelo Tratamento ou por qualquer outra entidade por si designada, incluindo auditores.

13. Duração e cessação

13.1. O presente documento permanece em vigor enquanto se mantiver a relação de prestação de serviços pela Subcontratante.

13.2. Na data de cessação do Contrato, a Subcontratante compromete-se a devolver à Responsável pelo Tratamento todos os suportes com dados pessoais que lhe tenham sido facultados por esta, sem prejuízo do disposto no número 3.3.10.



Agência para a Energia

APÊNDICE 1

INSTRUÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS

Finalidades do tratamento	Contrato de Aquisição de Serviços de Atendimento Multicanal ao Público em Geral, Associados à Atividade da Agência para a Energia (ADENE), ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras Estruturas na Área da Energia.
Tipos de dados	Nome; Apelido; Contacto de correio eletrónico; Contacto telefónico; Telemóvel; Número de identificação civil; Número de identificação fiscal; Número de Identificação/Cédula Profissional; Código do Ponto de Entrega («CPE»); Código Único da Instalação («CUI»); Curriculum Vitae; Outros dados pessoais cujo tratamento resulte do cumprimento de uma obrigação legal da ADENE.
Categorias de titulares dos dados	Formandos da Academia ADENE; Técnicos do Sistema de Certificação dos Edifícios; Titulares de contratos de fornecimento de energia; Público em geral.
Operações de tratamento	☒ Recolha; ☒ Registo; ☒ Organização;



Agência para a Energia

	☒ Conservação; ☒ Consulta; ☒ Utilização; ☒ Apagamento; ☒ Transmissão.
Subcontratante(s) ulterior(es)	"N/A"
Local	Portugal



Agência para a Energia

APÊNDICE 2

MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS

O presente Apêndice descreve as medidas técnicas e organizativas a implementar pela Subcontratante relativamente ao tratamento de dados pessoais ao abrigo do Contrato e dos Termos aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais.

Segurança dos dados pessoais

- A Subcontratante assegura, no âmbito do Contrato e em matéria de segurança da informação, o cumprimento das obrigações legais e das melhores práticas para proteção da informação e do *hardware* e *software* utilizados para criar, registar, recolher, processar, usar, armazenar, publicar, comunicar, transmitir, transferir, transportar, proteger, recuperar ou eliminar informação.
- A Subcontratante cumpre os procedimentos básicos na proteção dos dados pessoais fornecidos pela Responsável pelo Tratamento, nomeadamente:
 - Triturar os documentos em papel antes do seu envio para reciclagem;
 - Não deixar documentos com informação da Responsável pelo Tratamento em secretárias, mesas de reuniões, impressoras ou em qualquer outro local desprotegido e de fácil acesso por terceiros;
 - Fechar ou bloquear o acesso ao posto de trabalho sempre que se ausentar do mesmo;
 - Proteger os documentos com *password*, limitando o acesso e edição de modo a proteger a informação da Responsável pelo Tratamento;
 - Definir *passwords* com o necessário grau de segurança, dentro das regras definidas, e manter a sua confidencialidade;
 - Não efetuar cópias de dados e documentos com informação da Responsável pelo Tratamento para equipamentos, suportes amovíveis, envio por e-mail ou qualquer site e afins.
- A Subcontratante reportará diligentemente à Responsável pelo Tratamento, qualquer ameaça, incidente ou vulnerabilidade de segurança da informação de que tome conhecimento, e que envolva os dados pessoais disponibilizados,



Agência para a Energia

devendo assegurar que essa comunicação é efetuada em conformidade com as diretivas da política de resposta a incidentes de segurança da informação e/ou regulação complementar em vigor.

Armazenamento dos dados pessoais

- Ao armazenamento de informação pela Subcontratante, no âmbito dos Serviços, nos termos previamente autorizados pela Responsável pelo Tratamento, são aplicados controlos criptográficos para proteger a confidencialidade e integridade da informação;
- A Subcontratante implementará as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco e de acordo com as orientações da Responsável pelo Tratamento, incluindo, consoante o que for adequado, a pseudonimização e a cifragem dos dados de forma a garantir a proteção dos dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito;
- A Subcontratante garante que assegurará a confidencialidade dos dados pessoais eventualmente residentes nos seus equipamentos, no âmbito do Contrato, cumprindo todos os procedimentos e regras de proteção exigíveis, designadamente no respetivo transporte, armazenamento e destruição dos mesmos equipamentos. Nestes termos:
 - A movimentação ou transporte de equipamentos deve ser restrita a colaboradores que se encontrem autorizados pela Subcontratante;
 - A entrega de um equipamento ou dispositivo de armazenamento de dados para troca, abate ou outra finalidade de desafetação do mesmo ao Contrato, deverá ser precedida por um processo que permita eliminar, dos seus discos rígidos ou outros meios de armazenamento de dados, toda a informação da Responsável do Tratamento que eventualmente resida nos mesmos;
 - Em função do tipo de suporte físico em causa, para a destruição da informação, deverá ser utilizado um método irreversível e que cumpra todos os padrões dos organismos internacionais e legislação aplicável.



Agência para a Energia

- A Subcontratante garante que trata e manuseia os dados pessoais de acordo com as seguintes regras:
 - Não transporta nem armazena informação, sem acautelar a existência de medidas e controlos de segurança adequados, designadamente relativos a cópias em papel e dispositivos amovíveis;
 - Não transfere nem armazena informação da Responsável pelo Tratamento de e para sistemas de informação que não possuam nem implementem mecanismos e controlos de segurança adequados e em particular, controlos de acesso restrito;
 - Toda a informação posta a circular, no âmbito do Contrato deverá ser cifrada antes de ser enviada e deverá ser protegida através de protocolos criptográficos seguros;
 - Assegura que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização, durante a transmissão eletrónica ou o transporte, e que é possível verificar e estabelecer para que entidades está prevista a transferência de dados pessoais por meio de serviços de transmissão de dados.

Acesso aos dados pessoais

A Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar o acesso a dados e o acesso físico aos mesmos, comprometendo-se a:

- Impedir o acesso de pessoas não autorizadas a sistemas de tratamento de dados com os quais os dados pessoais sejam tratados;
- Assegurar que os seus colaboradores utilizam e protegem, correta e escrupulosamente, o(s) user ID(s) e credenciais de acesso que lhes sejam atribuídos no âmbito do Contrato, sendo interdita a partilha de user IDs e credenciais com outros colaboradores;
- Assegurar que as pessoas autorizadas a utilizar um sistema de tratamento de dados acedem apenas aos dados para os quais têm direito de acesso, e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização, tanto no decurso do tratamento como após o armazenamento;



Agência para a Energia

- Conceder apenas autorização para aceder a dados pessoais aos funcionários da Subcontratante que necessitem de acesso para cumprir as suas funções na prestação dos serviços ao abrigo do Contrato. Além disso, a Subcontratante concederá apenas aos seus funcionários o nível de acesso (por exemplo, funções) necessário para exercer as respetivas funções na prestação dos serviços ao abrigo do Contrato. A Subcontratante assegurará que apenas o pessoal autorizado pode aceder aos dados pessoais.

Separação dos dados pessoais

A Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar e assegurar uma separação lógica ou física estrita entre dados pessoais e outras informações pessoais relativamente às quais a Subcontratante é responsável pelo tratamento ou subcontratante, e deverá tratar informações pessoais recebidas de diferentes clientes em separado, assegurando que, em cada passo do tratamento, o responsável pelo tratamento de dados de informações pessoais pode ser identificado.