

CADERNO DE ENCARGOS

CP N.º

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual CP acima referido, sendo constituídas pelas seguintes Condições Particulares e, no que nelas não estiver especialmente previsto, pelas Condições Gerais de Aquisição de Bens e Serviços CP em anexo.

Condições Particulares

1. Objeto

Prestação de serviços de Contact Center.

2. Âmbito

2.1 Incluindo todas as prestações necessárias, complementares e acessórias aos mesmos fins, o Adjudicatário fica obrigado à prestação dos seguintes serviços de Contact Center:

- a. Linha de atendimento (inclui serviço de venda);
- b. Chatbot - conversação em tempo real;
- c. Email;
- d. Rede Social Facebook e Instagram - Messenger e feed na página;
- e. Linha de emergência (quando ativa);
- f. Triagem de pedidos de suporte em CRM CP

2.2 No âmbito do presente contrato deverá o adjudicatário realizar os serviços de Contact Center, de acordo com o previsto no Anexo 1.

3. Anexos:

São parte integrante do presente Caderno de Encargos, para todos os efeitos contratuais e legais, os seguintes anexos:

1. Condições Específicas da Prestação de Serviços;
2. Quantidade de Comunicações realizadas em 2019 e 2020;
3. Acordo de Subcontratação relativo ao tratamento e proteção de dados pessoais;
4. Condições Gerais de Aquisição de Bens e Serviços CP.

4. Requisitos técnicos exigidos

4.1 Para o atendimento telefónico relacionado com os números 808 109 110, 808 100 746, 800 200 213 e 218 050 653 para chamadas internacionais com o prefixo (+351), o adjudicatário deverá fornecer correspondentes linhas de suporte, as mesmas devem ser adaptadas para suportar todas

as comunicações efetuadas pelos clientes da CP e estar disponíveis desde o início do contrato.

4.2 Para interligação entre os sistemas do adjudicatário e da CP esta instalará um portal seguro de acesso às suas aplicações.

4.3 Para efeitos do número anterior o adjudicatário deve ter e manter disponível durante toda a execução do contrato, nas suas instalações capacidade para execução de uma máquina virtual a fornecer pela CP em formato OVF, para a sua execução são necessários os requisitos mínimos de:

- a) 2 CPU virtuais;
- b) 8GB RAM;
- c) Capacidade de redundância à falha do host de alojamento;
- d) Acesso internet 10Mbps;

4.4 Para a prestação do serviço de Chatbot, o fornecedor de chatbot da CP disponibilizará o sistema Hybrid chat para resposta às conversações encaminhadas para agente humano, tendo o adjudicatário de utilizar a plataforma via web.

4.5 O fornecedor de chatbot da CP prestará formação sobre o sistema Hybrid Chat ao pessoal do adjudicatário de Contact center.

4.6 Para integração do correio eletrónico, deverá ser escolhida uma das opções:

- 4.6.1 Subscrição do número de contas necessárias Office365 E1 para os operadores Contact Center afetos à execução do contrato (implementação imediata e preferencial);
- 4.6.2 Integração do sistema utilizado pelo fornecedor do serviço e a CP (implementação dependente de análise e desenvolvimento de solução de integração de serviços).

4.7 Deve ser garantido em conjunto com a CP, que o sistema do adjudicatário, ao enviar e-mails em resposta a pedidos de informação, devem ser enviados por um e-mail com o Identificativo@cp.pt

4.8 Para a prestação de serviço de venda através da linha de atendimento, o adjudicatário deve manter durante toda a duração do contrato certificação PCI-DSS, garantindo a segurança de processos associados a este serviço, quer na interação com o cliente, quer na manutenção e eliminação das gravações efetuadas.

4.9 Para a prestação de serviços de gestão de redes sociais, o adjudicatário deve ter capacidade de adicionar múltiplas contas e disponibilizar relatórios de interação com indicação da capacidade de resposta.

- 4.10 Redundância de sistemas: o adjudicatário deve possuir mecanismos de redundância que permitem trabalhar em situações de falha de eletricidade.
- 4.11 O adjudicatário deverá implementar guias vocais de espera e uma estrutura para que, no início das comunicações telefónicas, seja automaticamente prestado um conjunto de informações, permitindo aos clientes escolher a opção pretendida – 1, 2 ou outra - através das teclas dos seus telefones.
- 4.12 Deverá ser garantido que, em caso algum, o prestador de serviços registre a informação de pagamento e a utilize em situações alheias à vontade do cliente CP.

5. Modo de Execução

5.1 O Adjudicatário é responsável pela execução das tarefas indicadas no Anexo 1 e, obriga-se a:

- a. Garantir que a prestação de serviços ocorrerá em Portugal, devendo as instalações do Contact Center estar localizadas em Portugal.

5.2 Ficam a cargo da CP:

- a. Fornecer ao adjudicatário toda a informação relevante para a realização dos serviços, complementando a que se encontra disponível em cp.pt. A informação adicional ao site será disponibilizada através de um meio expedito a combinar entre a CP e o fornecedor do serviço, nomeadamente por correio eletrónico, protocolo de transferência de arquivos (ftp) ou outro que se considere adequado;
- b. Assegurar, no início da prestação de serviços, a formação inicial necessária ao pessoal afeto à prestação de serviços, bem como formação sobre proteção de dado atendendo ao objeto contratual.
- c. Indicar os contactos do fornecedor de números (808 e 800).

6. Níveis de serviço

O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Chamadas
 - Chamadas atendidas / Chamadas recebidas > 90%;
 - Chamadas atendidas até 30" / Chamadas atendidas > 85%;
- b) Chatbot
 - Conversações atendidas / Conversações recebidas > 90%;

- Conversações atendidas até 30'' / Conversações atendidas > 85%;
- c) E-mail
- E-mails respondidos / e-mails recebidos = 100%;
 - E-mails respondidos até 6 horas / e-mails respondidos > 95%;
- d) Triagem de pedidos de suporte
- Pedidos recebidos/pedidos tratados = 100%;
 - Pedidos tratados até 6 horas / pedidos tratados > 95%..

7. Proteção de dados pessoais

7.1 Para efeitos de tratamento de dados pessoais e sua proteção, aplica-se o Acordo de Subcontratação em anexo ao presente Caderno de Encargos, obrigando-se o adjudicatário a outorgá-lo.

7.2 Proteção de Dados Pessoais – Legais representantes

- 7.2.1 A entidade adjudicante e o adjudicatário declaram que serão transmitidos entre ambos os dados pessoais de identificação e de contacto relativos aos respetivos cargos e/ ou poderes funcionais das pessoas singulares que os representam na celebração e execução do Contrato, e dos seus gestores de contrato designados, como referido na Cláusula 16.^a.
- 7.2.2 Estas operações de tratamento são realizadas em situação de responsabilidade conjunta e identificadas no número 7.2.9 da presente Cláusula.
- 7.2.3 As Partes obrigam-se a tratar de forma absolutamente confidencial os dados pessoais, utilizando-os exclusivamente para os fins abaixo identificados e no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, e demais legislação comunitária e nacional aplicável.
- 7.2.4 Fica responsável pelo cumprimento dos deveres de informação previstos no RGPD perante o titular de dados que seja representante ou colaborador a Parte a quem o representante ou o colaborador se encontre vinculado.
- 7.2.5 Sem prejuízo da possibilidade de o titular dos dados exercer os direitos que lhe confere o RGPD em relação a cada um dos responsáveis pelo tratamento, as Partes acordam que cada uma assumirá o papel de ponto de contacto com os respetivos representantes ou colaboradores para efeitos do exercício de qualquer direito conferido por legislação de proteção de dados.

- 7.2.6 A recolha e conservação dos dados pessoais mencionados no número anterior destina-se à identificação dos representantes das Partes e seus gestores de contrato designados, de forma a assegurar os seus poderes para vincular as Partes e ao cumprimento de obrigações legais de divulgação por parte da entidade adjudicante e, bem assim, ao cumprimento de obrigações contratuais das Partes, sendo conservados durante todo o período de execução do Contrato e durante os dez anos seguintes ao termo deste, para cumprimento do artigo 40.º do Código Comercial.
- 7.2.7 As Partes reconhecem reciprocamente a possibilidade de extensão do prazo de conservação dos Dados Pessoais em questão até ao termo do prazo legalmente definido para a prescrição de qualquer direito decorrente do cumprimento ou incumprimento do presente Contrato, com fundamento no interesse legítimo das mesmas para o efeito.
- 7.2.8 A informação relativa ao modo como os dados pessoais são tratados pela entidade adjudicante encontra-se divulgada na sua página oficial enquanto parte da documentação institucional da mesma, estando acessível aos titulares de dados pessoais.
- 7.2.9 O tratamento de dados em responsabilidade conjunta tem as seguintes especificidades:

a) OBJETO E DURAÇÃO DO TRATAMENTO

- i. Transferência entre as Partes e utilização por ambas as Partes de dados pessoais de identificação e contacto dos seus representantes na celebração e execução do Contrato, e dos seus gestores de contrato designados.
- ii. Período temporal correspondente ao período de execução do Contrato e durante os dez anos seguintes ao termo deste, para cumprimento do artigo 40.º do Código Comercial.

b) FINALIDADE E FUNDAMENTO DO TRATAMENTO

Tratamento dos dados para a execução das obrigações legais e contratuais das Partes no âmbito do Contrato.

c) TIPO DE DADOS PESSOAIS

Os Dados tratados pelas Partes integram os seguintes tipos de dados pessoais:

- i. Dados pessoais de identificação, de contacto e respetivos cargos e/ou poderes funcionais.

d) CATEGORIAS DE TITULARES DOS DADOS

Representantes das Partes e gestores de contrato designados.

8. Pessoal

8.1 O pessoal do Adjudicatário afeto à prestação dos serviços objeto do presente documento deve ser pessoal qualificado e com a formação adequada para a sua execução, devendo nomeadamente:

- a. Assegurar a formação continua dos novos elementos que venham a integrar a equipa e ações de formação periódicas, no decorrer da prestação de serviços e sempre que necessário, sobre os serviços CP;
- b. Assegurar a formação dos elementos que venham a integrar a equipa sobre proteção de dados, atendendo ao objeto contratual, prestando à CP a evidência de que tal formação ocorreu;
- c. Certificar as competências comportamentais e comerciais necessárias ao desempenho das funções requeridas;
- d. Garantir que a equipa de operadores fala e escreve corretamente em português e inglês.

8.2 O Adjudicatário obriga-se a afetar à prestação de serviços recursos em número suficiente de forma a dar cumprimento aos níveis de serviço definidos pela CP, ajustando o número de operadores à volumetria dos contactos que oscila de dia para dia e ao longo do dia.

8.3 O Adjudicatário compromete-se a nomear pessoa encarregue da supervisão e direção do seu pessoal afeto à prestação dos serviços âmbito do presente contrato, podendo ser o Gestor de Contrato por si nomeado.

9. Quantidades históricas

As quantidades indicadas no anexo 2 são quantidades estimadas baseadas no histórico de 2019 e 2020, indicadas a título meramente informativo, sem caráter vinculativo, não se comprometendo a CP com quaisquer quantidades e não sendo devida nenhuma indemnização ao Adjudicatário caso as quantidades venham a ser inferiores.

10. Preço

10.1 O preço base do contrato, i.e., o valor a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto durante todo o seu período de vigência não poderá exceder os 514.754,58€.

10.2 Pelo contrato a CP pagará ao adjudicatário os preços unitários, correspondentes a cada uma das situações seguintes, e que não poderão exceder os seguintes valores:

10.3 Em situação normal:

- a. € 0,60, por chamada atendida
- b. € 0,30, por chatbot respondido
- c. € 1,85, por e-mail respondido
- d. € 500, pela gestão mensal de respostas nas redes sociais
- e. € 0,30, por triagem dos pedidos de suporte em CRM CP

- f. € 0,60, por registo de cliente em CRM CP
- g. € 1,85, por pedido de dados adicionais a cliente em CRM CP

- 10.4 Em períodos de perturbação:
- a. € 0,60, por chamada atendida;
 - b. € 0,30, por chatbot respondido;
 - c. € 1,85, por e-mail respondido.

- 10.5 Linha de emergência:
- a. € 0,60 por chamada atendida.

- 10.6 Os preços referidos nos números anteriores são fixos e não variam em função da quantidade.

- 10.7 Pela venda de títulos de transporte ao abrigo do Contrato a celebrar, o adjudicatário receberá uma comissão de venda de 2,5% sobre o preço de cada bilhete.

- 10.8 Os preços constantes na proposta adjudicada vigorarão sem atualização/revisão, durante o período de vigência do contrato.

- 10.9 Aos preços indicados acrescerá o IVA nos termos legais.

11. Prazo de garantia exigido: Conforme Condições Gerais.

12. Faturação e pagamento:

- 12.1 Os valores a faturar mensalmente deverão ser validados pela CP até ao dia 8 do mês seguinte.
- 12.2 Após validação a fatura deverá ser enviada à Direção Financeira da CP acompanhada da lista discriminativa, contendo sempre o número do contrato e o número de compromisso indicados pela CP.
- 12.3 Os pagamentos serão processados nos termos da cláusula 8ª das Condições Gerais de Bens e Serviços da CP.

13. Penalidades:

- 13.1 O adjudicatário ficará sujeito à aplicação da penalidade de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço em causa, por cada dia de incumprimento dos níveis desse serviço, definidos no presente Caderno de Encargos.
- 13.2 Se o sistema objeto da prestação dos serviços ficar inoperacional por deficiências imputáveis ao adjudicatário, este ficará sujeito à penalidade de 2% (dois por cento) por cada hora, sobre o valor mensal dos serviços afetados, até à sua normalização ou à rescisão do contrato.
- 13.3 O montante total mensal a pagar, previsto nos números anteriores, é limitado ao máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal de cada um dos serviços em causa.
- 13.4 Não haverá lugar à aplicação de penalidades por incumprimento dos níveis de serviço sempre que exista indisponibilidade técnica por causas imputáveis à

CP, nomeadamente, falhas na Bilheteira Online ou backoffice do site, indispensáveis à prestação do serviço de Contact Center.

13.5 A CP pode compensar os pagamentos por ela devidos ao abrigo do contrato com as penalidades.

14.Caução: a caução é de 25.730,00€ (vinte e cinco mil, setecentos e trinta euros).

15.Duração do Contrato:

Sem prejuízo das prestações que devam perdurar para além dele o contrato durará, por um prazo de 24 meses a contar de 01 de janeiro de 2022, salvo denúncia da CP através de carta registada com aviso de receção enviada com uma antecedência de seis meses.

16.Gestores do contrato:

Na celebração do contrato as partes indicarão os respetivos Gestores e respetivos contactos, aos quais incumbirá, nomeadamente, a coordenação das comunicações, da documentação técnica e das operações previstas.

17.Normas aplicáveis:

Nos termos do n.º 3, do art.º 280.º, do CCP, ao contrato será aplicável a Parte III do mesmo código no que concerne a regime de invalidade, cessão, subcontratação e limites de modificação objetiva.

Anexo 1

Condições Específicas da Prestação de Serviços de Contact Center

1. CARACTERIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

No âmbito do presente contrato deverá o adjudicatário realizar os serviços de Contact Center, de acordo com o seguinte:

1.1. Linha de atendimento

- a) O acesso à linha de atendimento é feito através do número de telefone 808 109 110 para chamadas em território nacional e 218 050 653 para chamadas internacionais com o prefixo (+351).

O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade tem um número específico 808 100 746. A titularidade dos números pertence à CP.

- b) O serviço da linha de atendimento engloba as seguintes componentes:

- i. Informação: presta informações sobre todos os serviços e produtos da CP (urbanos, médio e longo curso e internacionais) nomeadamente: condições comerciais dos produtos e serviços permanentes ou pontuais (horários, preços, títulos e condições de transporte), pontos e canais de venda, informações diárias sobre alterações de serviços, produtos internacionais e parcerias (CP/Avis, CP/Hotéis, etc.);
- ii. Venda: realização de venda por telefone dos serviços a definir pela CP, por acesso ao sistema de venda no Portal Agência CP (ver ponto 4 deste anexo);
- iii. Serviço Integrado de Mobilidade (SIM): destinado a clientes com necessidades especiais através de uma linha telefónica específica. Presta informações e aconselhamento sobre os serviços mais adequados ao cliente e efetua o registo, no CRM CP ou aplicação que o substitua, de pedidos de assistência em viagem para clientes com mobilidade reduzida.

- iv. Registo ou atualização de dados de cliente, em CRM CP através de meios que garantam a Proteção dos dados contra modificações não autorizadas, perdas, furtos e divulgação não autorizada.
- c) O serviço de atendimento deverá funcionar todos os dias do ano, 24 horas por dia.
- d) Todos os contactos estabelecidos com os clientes devem ser registados e tipificados por serviço, motivo e tipologia.
- e) Todas as chamadas devem ser gravadas, devendo ser retidas durante 180 dias, podendo a CP solicitar a sua audição sempre que necessário.
- f) O Contact Center deverá implementar guias vocais de espera, pelo que, no início das comunicações telefónicas, deverá ser automaticamente prestado um conjunto de informações a consumidores e clientes, nos seguintes termos: "Bem-vindo ao serviço de atendimento da CP Comboios de Portugal. Esta chamada será gravada e conservada pelo prazo de 180 dias, para prova da relação das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual e, ainda, para monitorização da qualidade do atendimento; o prazo de conservação referido pode ser estendido até ao termo do prazo legalmente definido para a prescrição de qualquer direito decorrente do cumprimento ou incumprimento contratual, com fundamento no interesse legítimo da CP para o efeito. Caso dê o seu consentimento para a gravação, informamos poderá retirar o mesmo a qualquer momento. A retirada do consentimento não compromete a licitude do tratamento que tenha sido efetuado anteriormente com base no consentimento previamente dado Autoriza a gravação desta chamada para os fins e nas condições indicadas? Se sim, escolha a opção 1 no teclado do seu telefone. Se não, escolha a opção 2. (Caso o cliente aceite a gravação):
- A CP é a responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais no âmbito das gravações de chamadas para prova das transações comerciais e para monitorização da qualidade do atendimento. Os direitos que lhe assistem, de acesso, retificação e eliminação deverão ser exercidos junto CP, através de qualquer um dos seus contactos ou do Encarregado da Proteção de Dados. A CP garante a confidencialidade e segurança das gravações e dos dados que sejam facultados. Poderá ainda apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados caso considere que a CP violou

algum dos seus direitos enquanto titular dos dados. A compra através desta linha pressupõe o conhecimento e aceitação da política de privacidade da CP disponível no site, www.cp.pt, e nos pontos de venda.

(Caso o cliente não aceite a gravação escolhendo a opção 2 ou em caso de inação por parte deste): Caso não autorize, deverá utilizar os outros canais que se encontram à sua disposição. Visite o nosso site em www.cp.pt. A compra através desta linha pressupõe o conhecimento e aceitação da política de privacidade da CP disponível no site e nos pontos de venda. Se não aceitar os termos da política de privacidade da CP, não deve prosseguir com a chamada. Obrigado/a.”

- g) As guias vocais deverão ser gravadas em português e em inglês, estas últimas ativadas apenas nas chamadas com o indicativo 00351.
- h) Deverá ser assegurada a possibilidade de introduzir nas guias vocais mensagens provisórias de alerta em menos de 24 horas.
- i) O prestador deve adotar e manter medidas técnicas e organizativas adequadas para manter as gravações protegidas contra a destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer forma de tratamento ilícito, medidas que deverão assegurar, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação, um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento apresenta e à natureza dos dados a proteger, nos termos do artigo 32.º do RGPD e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, e conforme melhor identificadas no Anexo B ao Acordo de Subcontratação para o Tratamento de Dados Pessoais anexo ao presente Caderno de Encargos.
- j) As referidas medidas de segurança serão idênticas para as gravações e para os dados recolhidos através das chamadas telefónicas e devem respeitar as instruções que especificamente sejam dadas pelos Clientes e deverão contemplar, designadamente:
 - (i) a gravação das comunicações em suportes tecnicamente adequados de forma a assegurar a sua fiabilidade e a possibilidade de serem reproduzidas de forma audível se e quando necessário;
 - (ii) a necessária periodicidade na recolha e *backup* dos suportes de modo a permitir a sua centralização em local apenas acessível aos supervisores ou administradores do sistema e/ou aos responsáveis indicados pela CP;

- (iii) a garantia de que só o supervisor ou o administrador do sistema, ou o responsável indicado pela CP, terá acesso, mediante password que será alterada com a periodicidade adequada, à informação centralizada e *backups*, sendo qualquer destes ainda responsável pela execução desses *backups* e pela eliminação dos registos que perfaçam o período de conservação em relação à data de recolha;
 - (iv) a garantia de que cada posto de trabalho disporá de uma password própria, que será alterada com a periodicidade adequada, e que será apenas conhecida desse operador e do supervisor ou administrador do sistema e de outro responsável indicado pela CP;
 - (v) medidas adequadas a impedir a introdução não autorizada de dados, bem como a tomada de conhecimento, a alteração ou a eliminação não autorizadas de dados inseridos;
 - (vi) manutenção do controlo da utilização, para impedir que os sistemas possam ser utilizados por pessoas não autorizadas através de instalações de transmissão de dados;
 - (vii) manutenção de controlos de acesso, de forma a garantir que as pessoas autorizadas só possam ter acesso aos dados abrangidos pela sua autorização;
 - (viii) manutenção do controlo da transmissão, de forma a garantir a verificação das entidades a quem possam ser transmitidos os dados pessoais através das instalações de transmissão de dados (quando esta tenha de existir);
 - (ix) manutenção do controlo da introdução para garantir que possa verificar-se *a posteriori*, em prazo adequado à natureza do tratamento, quais os dados pessoais introduzidos e quando e por quem o foram;
 - (x) manutenção do controlo do transporte por forma a impedir que, na transmissão de dados pessoais, bem como no transporte do seu suporte, as gravações e dados possam ser lidos, copiados, alterados ou eliminados de forma não autorizada;
 - (xi) garantia de que as gravações de chamadas não circularão em rede.
- k) O prestador disponibilizará à CP um relatório sobre o serviço de atendimento com uma periodicidade mensal, considerando os seguintes indicadores:
- i. Número de chamadas recebidas por número telefónico de entrada
 - ii. Número de chamadas atendidas por número telefónico de entrada;
 - iii. Níveis de serviço;
 - iv. Tempo de duração médio das chamadas atendidas;

- v. Tempo médio de espera das chamadas atendidas;
 - vi. Número de chamadas atendidas e recebidas por faixa horária.
- l) A contagem do tempo de espera é efetuada a partir do momento em que o cliente entra em fila de espera para atendimento.

1.2. Chatbot - Conversação em tempo real

- a) O acesso ao chatbot pelos Clientes CP é feito através de janela própria de conversação, presente nos canais digitais CP. O prestador garante a resposta às conversações efetuadas no Chatbot através de ferramenta própria. O fornecedor de chatbot da CP disponibiliza o sistema Hybrid chat para resposta às conversações encaminhadas para agente humano, nomeadamente nas situações em que o sistema não tenha resposta automática, a pedido do utilizador ou por *sentiment analysis* do sistema ao percecionar frustração do utilizador nas interações.
- b) O chatbot presta informações sobre todos os serviços e produtos da CP (urbanos, médio e longo curso e internacionais), nomeadamente: condições comerciais dos produtos e serviços permanentes ou pontuais (horários, preços, títulos e condições de transporte), pontos e canais de venda, produtos internacionais e parcerias.
- c) O serviço de chatbot deverá funcionar todos os dias do ano, 24 horas por dia.
- d) O prestador disponibilizará à CP um relatório sobre o serviço de resposta às conversações encaminhadas para agente humano do contact center, disponibilizado na plataforma do sistema Hybrid chat, com uma periodicidade semanal, e respetiva consolidação mensal, considerando os seguintes indicadores:
- i. Número de conversações recebidas
 - ii. Número de conversações atendidas
 - iii. Níveis de serviço
 - iv. Tempo de duração média das conversações
 - v. Tempo médio de espera das conversações
 - vi. Número de conversações atendidas e recebidas por faixa horária
- e) A contagem do tempo de espera é efetuada a partir do momento em que o utilizador pede para falar com o agente ou esse pedido é ativado automaticamente pelo *sentiment analysis*.

1.3. E-mail

- a) Os pedidos de informação de clientes via e-mail dão entrada no Contact Center das seguintes formas:
 - vii. Formulário preenchido pelo cliente em cp.pt;
 - viii. Reencaminhamentos feitos pela CP.
- b) Todos os pedidos de informação devem ser respondidos.
- c) Todos os pedidos de informação e respetivas respostas devem ser guardados, durante 180 dias, podendo a CP solicitar a sua auditoria sempre que necessário.
- d) Deve ser enviado à CP um relatório sobre o serviço de respostas por escrito com uma periodicidade mensal, considerando os seguintes indicadores:
 - i. Número de pedidos recebidos;
 - ii. Data de receção e data de resposta dos pedidos;
 - iii. Níveis de serviço;
 - iv. Tempo de resposta.

1.4. Redes Sociais Facebook e Instagram

- a) Os pedidos de informação através da rede social Facebook podem ser feitos por 2 vias:
 - i. Mensagem privada;
 - ii. Comentário a um post.
- b) A interação nas redes sociais CP deverá prestar informações sobre todos os serviços da CP (urbanos, médio e longo curso e internacionais), nomeadamente: condições comerciais dos produtos e serviços permanentes ou pontuais (horários, preços, títulos e condições de transporte), pontos e canais de venda, informações diárias sobre alterações de serviços, produtos internacionais e parcerias (CP/Avis, CP/Hotéis, etc.);
- c) O serviço deverá funcionar aos fins de semana e feriados oficiais, 24 horas por dia, e aos dias úteis entre as 18h e as 9h. Para o presente efeito, o dia de Carnaval e o dia 13 de junho são considerados feriados oficiais.
- d) Deverão ser mantidas na Página todas as conversações efetuadas.

- e) Deverá ser disponibilizado à CP um relatório de atendimento com uma periodicidade mensal.

1.5. Linha de Emergência

- a) A linha de emergência é uma linha de atendimento telefónico específica disponibilizada aos clientes para informação em situações de crise.
- b) A linha de emergência funcionará apenas durante o período em que for dada ordem de ativação pela CP.
- c) Para a Linha de Emergência, o tempo para introdução de mensagens provisórias de alerta nas guias vocais de espera, deverá ser inferior a 2 horas.
- d) O Contact Center deverá assegurar o início do atendimento da linha de emergência até um máximo de 3 horas após a ordem de ativação da mesma.
- e) O acesso a esta linha é feito através de um número de telefone 800 (sem custos para o cliente).
- f) Em caso de ativação, o Contact Center deve dar prioridade ao atendimento desta linha sobre os restantes canais, fornecendo as informações que forem sendo disponibilizadas pela CP.
- g) Durante o período em que a linha de emergência esteja ativa, mantém-se a obrigação do cumprimento dos níveis de serviço definidos para os restantes contactos e, bem assim, a obrigação de adoção e manutenção de medidas técnicas e organizativas adequadas em relação aos riscos que o tratamento de dados pessoais apresenta e à natureza dos dados a proteger, nos termos do artigo 32.º do RGPD e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, e conforme melhor identificadas no Anexo B ao Acordo de Subcontratação para o Tratamento de Dados Pessoais anexo ao presente Caderno de Encargos (linha de atendimento 808109110 e 218050653, SIM 808100746, chatbot e emails).

1.6. Triagem de pedidos de suporte em CRM CP

- a) Os pedidos de suporte serão recebidos através de formulário digital.
- b) Todos os pedidos de suporte têm de ser analisados, confirmando se a informação enviada pelo Cliente tem qualidade para o seu tratamento.
- c) Todos os pedidos que não tenham toda a informação necessária carecem de contacto com o Cliente, via email, para recolha da informação em falta.
- d) Todos os pedidos de suporte cuja informação tenha qualidade devem ser direcionados para a equipa CP responsável pelo seu tratamento.

2. PERÍODO DE PERTURBAÇÃO

- 1. Serão considerados períodos de perturbação, aqueles que resultem de anomalias na operação, com ou sem aviso prévio, nomeadamente: greves, supressões generalizadas de serviços, inundações, incêndios ou descarrilamentos, que provoquem um aumento de contactos num período superior a 24 horas.
- 2. Para ser considerado período de perturbação o número de chamadas recebidas terá de ser superior a 1.400 chamadas/dia durante mais de 1 (um) dia consecutivo.
- 3. A CP definirá, para efeitos de remuneração, o início e o fim do período de perturbação.
- 4. Durante o período de perturbação, os serviços prestados pelo Contact Center serão remunerados de acordo com ponto 10.4 do Caderno de Encargos, desde que o primeiro nível de todos os serviços, conforme melhor definido no ponto 6 – Níveis de Serviço do presente Caderno de Encargos, seja mantido.
- 5. Os níveis de serviço dos períodos de perturbação serão considerados a partir das 12 horas seguintes ao início definido pela CP até ao fim do período.

3. SERVIÇO DE VENDA

- 1. O Contact Center deverá promover, sempre que possível, a venda online dos serviços a definir pela CP.



2. A venda realiza-se apenas através da linha de atendimento telefónico, por acesso ao sistema de venda no Portal Agência CP.
3. O operador deverá aceder ao sistema de venda da CP através do Portal em <https://microsites.cp.pt/agencias/login>, para efeitos de venda e apoio às vendas realizadas pelo CC.
4. O Contact Center deve garantir o acesso ao portal de backoffice de venda da CP, para consulta de informação e/ou reencaminhar bilhetes, que será feito via "CP Portal Gateway" sistema fornecido pela CP e instalado no equipamento disponibilizado pelo Contact Center de acordo com os Requisitos Técnicos exigidos neste CdE. Deverá ser disponibilizado acesso internet a este equipamento com uma largura de banda nunca inferior a 10Mbps.
5. Deverá ser garantido que o comprovativo da transação chega ao Cliente pelo sistema, via SMS ou correio eletrónico. Caso o comprovativo não chegue ao cliente, o Contact Center deverá salvaguardar essa situação, reenviando o comprovativo através dos backoffices disponibilizados. O pagamento não obriga o Cliente a passar por mais nenhum posto de venda.
6. Para cálculo da comissão de venda acordada, são considerados os bilhetes vendidos pelo CC não anulados ou reembolsados, sendo excluída a venda de produtos adicionais ao bilhete da viagem.

4. OUTRAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

No âmbito da presente prestação de serviços decorrem para o adjudicatário, designadamente, as seguintes obrigações:

- a) Garantir a implementação dos serviços adjudicados no prazo máximo de 15 dias de calendário, contados da data de adjudicação;
- b) Prestar todos os serviços em língua portuguesa (por referência ao novo Acordo Ortográfico) ou inglesa;
- c) Definir um local, obrigatoriamente em Lisboa, para a realização da formação inicial dada pela CP, sendo os respetivos custos suportados pelo adjudicatário;
- d) Assegurar que o pessoal afeto à prestação do serviço frequentará as ações de formação necessárias;
- e) Garantir a satisfação total dos atuais e potenciais clientes da CP, efetuando um serviço eficaz e de elevada qualidade com informação coerente, profissional e expedita;
- f) Assegurar a presença da equipa de gestão do contrato em reuniões, sempre que seja solicitado pela CP;



- g) Comunicar à CP todas as falhas detetadas no sistema que ponham em causa a qualidade e eficiência do serviço prestado ao Cliente;
- h) Garantir que o registo de clientes e as suas interações sejam realizados na plataforma de CRM da CP, quando a mesma for implementada.
- i) Indicar um interlocutor e contactos que se comprometam a estar disponíveis 24 horas para articular eventuais questões operacionais com o prestador de serviço de linhas telefónicas, (808 e 800).
- j) Cumprir o Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação e regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados, bem como todas as obrigações constantes do Anexo 3 – Acordo de Subcontratação relativo ao Tratamento e Proteção de Dados Pessoais ao presente Caderno de Encargos.

Anexo 2

Quantidade de Comunicações realizadas em 2019 e 2020

2019	Chamadas Recebidas	Chat Recebidos	Emails Recebidos
Jan	20 133	8 287	1 989
Fev	19 032	9 179	1 794
Mar	25 468	11 912	2 126
Abr	22 935	13 912	2 202
Mai	24 287	14 801	2 416
Jun	54 281	11 120	1 904
Jul	31 595	13 090	2 134
Ago	34 453	13 250	2 281
Set	27 424	10 241	1 920
Out	37 141	9 906	1 869
Nov	18 673	7 856	1 581
Dez	31 615	13 391	1 815
Total	347 037	136 945	24 031
Média	28 920	11 412	2 003

2020	Chamadas Recebidas	Chat Recebidos	Emails Recebidos
Jan	15 720	13 391	2 237
Fev	14 878	7 304	1 529
Mar	16 985	14 895	4 593
Abr	13 187	5 917	3 101
Mai	13 567	5 166	1 641
Jun	13 794	5 715	1 526
Jul	26 020	10 529	2 555
Ago	22 752	10 357	1 818
Set	15 982	6 477	1 587
Out	18 916	8 690	2 156
Nov	22 259	9 621	3 078
Dez	19 489	4 736	1 908
Total	213 549	102 798	27 729
Média	17 796	8 567	2 311

Anexo 3
Acordo de Subcontratação para o Tratamento de Dados Pessoais

Entre

“CP – COMBOIOS DE PORTUGAL, E.P.E.”, com sede em Lisboa, na Calçada do Duque, n.º 20, 1249-109 Lisboa, com o capital estatutário de 3.905.000.000,00 €, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva n.º 500 498 601, neste ato representada por _____ que outorga na qualidade de _____, com poderes para este ato conforme _____ e adiante designada por CP, PRIMEIRA OUTORGANTE ou RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO;

e

“_____”, com sede em _____, com o capital social de _____ €, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva n.º _____, representada neste ato por _____, na qualidade de _____ e em representação desta sociedade com poderes para este ato, de ora em diante designada por SEGUNDA OUTORGANTE ou SUBCONTRATANTE;

PRIMEIRA OUTORGANTE e SEGUNDA OUTORGANTE em conjunto abreviadamente designadas como Partes;

É celebrado o presente Acordo, anexo ao Contrato de prestação de serviços de Contact Center (adiante, abreviadamente designado por “Contrato”), que consta e se rege pelo disposto nas cláusulas seguintes, a cujo cumprimento, livremente e de boa-fé, as Partes se obrigam:

Cláusula 1.ª

Proteção de Dados Pessoais

1. A CP e a _____ comprometem-se a cumprir todas as normas legalmente aplicáveis em matéria de proteção de dados, designadamente as constantes na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, bem como as estabelecidas no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 – “RGPD”).

2. As Partes deverão auxiliar-se mutuamente no cumprimento das respetivas obrigações decorrentes do presente Acordo e da demais legislação aplicável à proteção de dados pessoais, devendo evitar, em qualquer circunstância, colocar a outra Parte em situação que resulte na violação de obrigações legais.
3. No quadro do Contrato, a Segunda Outorgante trata, por conta e sob as instruções da Primeira Outorgante, dados pessoais de clientes e potenciais clientes desta, em razão do que a Segunda Outorgante assume a qualidade de Subcontratante e a Primeira Outorgante a de Responsável pelo Tratamento, nos termos do disposto no artigo 28.º, n.º 1 do RGPD.
4. As instruções documentadas da CP, no que respeita o objeto, a duração, a natureza e finalidade do tratamento, o tipo de dados pessoais e as categorias dos titulares, encontram-se previstas no Anexo A ao presente Acordo, além das que possam vir a ser comunicadas, por escrito, à Segunda Outorgante e que esta se obriga a cumprir.
5. Nos contactos estabelecidos com os clientes e potenciais clientes, a Segunda Outorgante deve previamente informar os clientes da política de proteção de dados da CP, nos termos das guias vocais que a CP disponibiliza à Segunda Outorgante.
6. A Segunda Outorgante trata os dados pessoais de clientes da CP apenas durante o tempo em que vigorar o Contrato, salvo disposição legal em contrário e exclusivamente para as finalidades daquele Contrato e mediante instruções escritas e documentadas da CP.
7. A Segunda Outorgante compromete-se a não tratar os dados pessoais da responsabilidade da CP no seu próprio interesse ou em proveito próprio ou de terceiros, devendo manter esses dados logicamente separados de outros dados pessoais que trate por conta de terceiros.
8. A Segunda Outorgante não pode transferir dados pessoais tratados ao abrigo do Contrato acima identificado para países terceiros ou organizações internacionais, sem o consentimento prévio por escrito da CP, a menos que a tal seja obrigada pela Lei nacional ou pelo Direito da União Europeia, caso em que deve informar a CP, previamente e por escrito, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público.
9. Os direitos dos titulares dos dados serão exercidos exclusivamente junto da CP.
10. A Segunda Outorgante informará os titulares dos dados de que qualquer pedido de exercício de direitos deverá ser requerido junto da CP.
11. Caso algum pedido de exercício de direitos seja requerido junto da Segunda Outorgante, esta transmiti-lo-á à CP e ao Encarregado de Proteção de Dados da CP no mais curto

prazo possível, nunca excedendo as 48 horas, transmitindo à CP, igualmente, todas as informações que sejam do seu conhecimento e que possam auxiliar a CP na resposta a fornecer aos titulares dos dados no âmbito do pedido de exercício de direitos em causa.

12. A Segunda Outorgante compromete-se a colaborar com a CP, tendo em conta a natureza do tratamento e, na medida do possível, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que essa cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício, por estes, dos seus direitos previstos nos artigos 12.º a 23.º do RGPD.

13. No âmbito do presente Acordo, a Segunda Outorgante compromete-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados e, nomeadamente, a:

- a. Assegurar que o acesso aos dados pessoais tratados ao abrigo do Contrato será estritamente limitado ao pessoal que necessitar de ter acesso aos mesmos para efeitos de cumprimento das obrigações assumidas pela Segunda Outorgante e que os seus trabalhadores ou colaboradores, que acedam aos dados pessoais dos clientes e potenciais clientes da CP no quadro do Contrato celebrado, assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão vinculadas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, o qual se mantém mesmo após a cessação do Contrato, e que conhecem e aceitam vincular-se e cumprir todas as obrigações previstas no Contrato e no presente Acordo, devendo a Segunda Outorgante poder demonstrar, a todo o tempo, o cumprimento desta obrigação;
- b. Assegurar que não irá 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 lhe forem transmitidos pela CP ao abrigo do Contrato, nomeadamente, informação de pagamento, sem que para tal tenha sido expressamente autorizado, por escrito, pelo Responsável pelo Tratamento ou disponha de fundamento legal válido para realizar tal operação de tratamento;
- c. Fornecer todas as informações solicitadas pelo Responsável pelo Tratamento, prestar-lhe assistência e documentação que lhe permita verificar que a Segunda Outorgante cumpre com os requisitos previstos no presente Acordo e na legislação aplicável em matéria de proteção de dados;
- d. Conservar um registo descritivo de todas as atividades que envolvam o

Tratamento de dados pessoais por conta do Responsável pelo Tratamento segundo os requisitos previstos na lei e facultar acesso, sempre que solicitado, aos referidos registos;

- e. A adotar e a manter as medidas técnicas e organizativas que assegurem um nível de segurança adequado ao risco, de modo a garantir a proteção dos dados pessoais em questão, nos termos do artigo 32.º do RGPD e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, e conforme melhor identificadas no Anexo B ao presente Acordo, e declarando expressamente que oferece garantias suficientes e adequadas e que se encontra apta ao desempenho das obrigações que para si decorrem do Contrato e que implementará os processos apropriados e todas as medidas técnicas associadas que assegurem que as instruções da CP possam ser convenientemente executadas incluindo, nomeadamente e quando aplicável:
 - i. Na pseudonimização e na encriptação dos dados pessoais;
 - ii. Na capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - iii. Na capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
 - iv. Num processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
 - v. Nas medidas destinadas a assegurar que o acesso aos dados pessoais é restrito ao pessoal autorizado;
- f. Informar pronta e cabalmente e de modo adequado a CP sempre que ocorra, ou seja razoavelmente antecipável que possa vir a ocorrer, qualquer violação das suas obrigações em matéria de medidas de segurança técnicas e organizativas, ou quando se verifique ou se antecipe razoavelmente que possa vir a ocorrer a sua incapacidade de cumprir essas obrigações e as demais estipuladas;
- g. A cooperar, na medida das suas disponibilidades, no cumprimento de obrigações para com a Autoridade de Controlo de Proteção de Dados;

- h. Caso a Segunda Outorgante, recorra à subcontratação deverá, em momento prévio à sua contratação, requerer por escrito, autorização à CP. Em caso afirmativo por parte da CP, a Segunda Outorgante deverá exigir-lhes contratualmente o cumprimento das mesmas obrigações às estipuladas no presente Acordo e, bem assim, a assegurar que esse outro subcontratante demonstra garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD. A Segunda Outorgante manter-se-á responsável pelo cumprimento das obrigações desse subcontratante ulterior e pelos eventuais danos causados na esfera da CP ou de terceiros.
- i. Informar imediatamente a CP se, no seu entender, alguma instrução desta violar o RGPD ou outros preceitos legais em matéria de proteção de dados;
- j. Disponibilizar à CP todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no presente Acordo e colaborar na e contribuir para a realização de auditorias prosseguidas pela CP ou por terceiros contratados para o efeito, de modo a verificar a conformidade do Tratamento de Dados Pessoais com as obrigações estabelecidas no presente Acordo e, bem assim, com as decorrentes das disposições legais aplicáveis.
- k. As auditorias podem ser realizadas periodicamente, e durante todo o tempo de vigência do presente Contrato e até 1 (um) ano após a sua cessação, seja por que motivo for, numa base planeada e/ou de forma *ad hoc*, estas, mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias úteis e, em regra, durante o horário de expediente e de forma a não interferir com a execução do Contrato por parte do Subcontratante, e/ou de forma a não interferir ou interferir o mínimo com o normal funcionamento do negócio do Subcontratante (ressalvadas as interferências correntes e razoavelmente esperadas num processo de auditoria) Do aviso prévio deve constar, também, a identificação de todos os membros da(s) Equipa(s) Auditora(s), bem como o(s) Plano(s) da(s) Auditoria(s) a realizar.
- l. Não será exigido ao Subcontratante que dê acesso, em sede de auditoria, a informações comercialmente sensíveis (incluindo quaisquer segredos comerciais, de negócio e/ou de empresa). .
- m. As restrições previstas nas alíneas k. e l. não são aplicáveis sempre que:
 - a auditoria seja conduzida por uma autoridade de controlo; ou
 - a Responsável pelo Tratamento razoavelmente determine que tal aviso

prejudica a finalidade da auditoria

- n. A notificar e prestar toda a assistência à CP caso ocorra uma violação de dados pessoais originada nos sistemas e bases de dados da Segunda Outorgante, relativa a dados de clientes da CP, tratados no âmbito do Contrato celebrado, e após tomar conhecimento da mesma, sem demora injustificada e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas tendo em conta a natureza do tratamento e da informação ao dispor da parte, nomeadamente, descrição da violação de dados pessoais ocorrida, categorias e número de titulares de dados afetados, categorias e número de registos de dados pessoais, prováveis consequências da violação de dados pessoais, plano com as medidas de mitigação identificadas e qualquer outra informação que a CP possa razoavelmente solicitar neste âmbito, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações referentes à notificação de violações de dados pessoais, prestando ainda total colaboração à CP na comunicação da violação dos dados pessoais ao titular dos dados, quando tal violação for suscetível de implicar um elevado risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares, 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;
- o. Prestar assistência à CP, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento da obrigação de realizar avaliações de impacto sobre a proteção de dados e consultas prévias à autoridade de controlo nacional responsável em matéria de proteção de dados;
- p. Informar prontamente a CP sempre que seja intimado por qualquer autoridade competente, incluindo tribunais, órgãos de polícia criminal ou a CNPD, a fornecer acesso a Dados, bem como a colaborar com a CP e atuar em resposta a tais intimações de acordo com as instruções legítimas recebidas da CP
- q. Se e quando aplicável, informar a CP da nomeação de um Encarregado da Proteção de Dados ou dos contactos do Encarregado da Proteção de Dados nomeado;
- r. Cumprir todas as demais normas legais no que respeita ao registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais previstas na lei.

14. Imediatamente após a cessação do Contrato, a Segunda Outorgante deverá proceder nos termos seguintes:

- a. Devolver todos os dados pessoais à CP, assegurando a integridade e segurança desses dados pessoais; ou
 - b. Eliminar todos os registos dos dados pessoais e certificar-se que os mesmos foram destruídos.
15. Cabe à CP informar a Segunda Outorgante, por escrito, da opção que pretende seja realizada.
16. Qualquer das Outorgantes é responsável por danos emergentes e por lucros cessantes resultantes do incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações previstas no presente Acordo, no RGPD e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados, sem prejuízo de eventual responsabilidade criminal, em caso de violação da obrigação de confidencialidade, nos termos da Lei penal portuguesa.

Cláusula 2.^a

(Responsabilidades da Segunda Outorgante no que respeita aos dados pessoais tratados no âmbito do Contrato e do presente Acordo)

1. Independentemente do prazo do Contrato, a Segunda Outorgante será responsável pelas indemnizações aos titulares dos direitos e por eventuais contraordenações decorrente do incumprimento que lhe for imputável do estabelecido no Contrato e no presente Acordo até ao termo do prazo de prescrição que for aplicável.
2. Se a CP incorrer em quaisquer sanções ou outros ilícitos derivados de operações imputáveis e da responsabilidade da Segunda Outorgante, e tenha por esse facto de suportar custos que, nos termos do presente Acordo são da responsabilidade da Segunda Outorgante, esta indemnizá-la-á de todas as despesas que por este facto e seja a que título for houver que suportar. Assistirá ainda à CP o respetivo direito de regresso das quantias que pagar ou tiver de pagar.

Cláusula 3.^a

(Vigência e legislação aplicável)

1. O presente Acordo adota os conceitos e definições do RGPD e faz parte integrante do Contrato.
2. O presente Acordo entra em vigor na data da sua assinatura e o seu termo coincide com o do Contrato, sem prejuízo da produção dos efeitos jurídicos previstos no presente Acordo, para além desse prazo, nos termos legais.
3. Em tudo em que o Acordo for omissivo será aplicável o RGPD e a legislação nacional aplicável.

Anexo A

Objeto e natureza	Consulta e conservação (backup) de Dados pessoais tratados pelo Subcontratante, para cumprimento das respectivas obrigações no âmbito da execução do Contrato, nomeadamente quanto às operações especificadas no Contrato que envolvem o tratamento de dados pessoais. Tratamento dos dados para a execução das obrigações legais e contratuais do Subcontratante no âmbito do Contrato.
Duração do tratamento	Período temporal correspondente à vigência do Contrato.
Finalidade e fundamento jurídico	Os dados serão tratados com fundamento na execução de um contrato entre o responsável pelo tratamento e o titular dos dados e cumprimento de obrigações jurídicas (artigo 6.º, n.º 1, alínea b) e c) RGPD) O Subcontratante trata os Dados em nome e por conta da CP para cumprimento das obrigações legais e contratuais decorrentes do Contrato.
Categorias de titulares	Os Dados tratados estão relacionados com as categorias de titulares dos dados referidas no Contrato, incluindo clientes e potenciais clientes da CP.
Tipos de dados tratados	Os Dados tratados pelo Subcontratante em nome da CP integram os seguintes tipos de dados pessoais: Nome completo, nº identificação fiscal, IBAN, email, número de telefone, cartão de cidadão, número de cartão de crédito.

Encarregado de proteção de dados	
(inserir nome da empresa)	(inserir nome da empresa)
(Inserir nome e contactos do Encarregado de proteção de dados)	(Inserir nome e contactos do Encarregado de proteção de dados)

Anexo B - Medidas Técnicas e Organizativas

Nos termos melhor identificados acima, o presente Anexo (*Medidas Técnicas e Organizativas*) descreve algumas medidas técnicas e organizativas a implementar pelo Subcontratante relativamente ao Tratamento de Dados Pessoais ao abrigo do Contrato a outorgar, sendo certo que as medidas a implementar pelo Subcontratante deverão sempre orientar-se para o cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março.

1. CONTROLO DE ACESSOS FÍSICOS

- 1.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas de controlo de acesso físico às instalações onde estejam armazenados os Dados Pessoais por forma a prevenir acessos não autorizados às mesmas.

2. CONTROLO DE ACESSO A SISTEMAS E DE ACESSO AOS DADOS

- 2.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar o acesso a sistemas, comprometendo-se, em particular, a:
- (a) impedir que sistemas de tratamento de dados sejam utilizados sem autorização;
 - (b) conceder apenas a seus colaboradores o acesso a aplicações que tratem Dados Pessoais, na medida em que dele necessitem para cumprir as suas tarefas; e
 - (c) assegurar que o controlo de acesso é suportado por um sistema de autenticação forte;
- 2.2 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar o acesso a dados, comprometendo-se, em particular, a:
- (a) 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; e
 - (b) conceder apenas autorização para aceder a Dados Pessoais aos seus colaboradores que necessitem de acesso para cumprir as suas tarefas no âmbito do Contrato, revogando tal autorização quando a mesma não seja necessária. Além disso, o Subcontratante concederá apenas aos seus colaboradores o nível de acesso (por exemplo, função e tarefas) necessário para exercer as respetivas tarefas na

prestação da atividade ao abrigo do Contrato. O Subcontratante assegurará que apenas o seu pessoal autorizado pode aceder aos Dados Pessoais.

- 2.3. As medidas descritas nestes parágrafos 2.1. e 2.2. (Controlo de Acesso a Sistemas e Acesso a Dados) incluem:
- limitação do acesso a aplicações e/ou funcionalidades dos sistemas a colaboradores que possuam autorização específica para o efeito, decorrente da necessidade do acesso para o exercício das suas funções;
 - criação de uma matriz de segregação de funções; e
 - realização de uma certificação anual de acesso dos colaboradores, devendo o Subcontratante guardar prova desta certificação.

3. CONTROLO DE TRANSFERÊNCIA E SEGURANÇA NAS COMUNICAÇÕES DE DADOS

- 3.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar a divulgação, comprometendo-se, em particular, a:
- (a) assegurar 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; e
 - (b) encriptar todos os Dados Pessoais, se estiverem armazenados num ambiente sem controlo de acesso físico, ou se estiverem armazenados ou forem transferidos para fora do sistema de controlo de acesso lógico e físico do Subcontratante;
- 3.2. O Subcontratante deve garantir o cumprimento dos requisitos de segurança nas comunicações de dados realizadas ao abrigo do Tratamento de Dados Pessoais comprometendo-se, em particular, a:
- (a) mecanismos de segregação de redes;
 - (b) realização de revisões periódicas de regras de *firewall*; e
 - (c) criação de sistemas de deteção de intrusão.

4. CONTROLO DE OPERAÇÃO

- 4.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar as operações, comprometendo-se, em particular, a:
- (a) assegurar que é possível verificar e estabelecer se e por quem os Dados Pessoais foram introduzidos em sistemas de tratamento de dados, modificados ou removidos; e
 - (b) permitir apenas que pessoal autorizado do Subcontratante modifique quaisquer Dados Pessoais no âmbito da sua função. O Subcontratante terá de registar quaisquer alterações efetuadas aos Dados Pessoais;
- 4.2 As medidas descritas neste parágrafo 4.1 (Controlo de Operação) incluem a criação de *logging*, monitorização de todas as atividades de tratamento realizadas e a manutenção dos respetivos registos.

5. CONTROLO DE CONFORMIDADE COM INSTRUÇÕES

- 5.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar a conformidade com instruções, comprometendo-se, em particular, a:
- (a) assegurar que, no caso do Tratamento de dados, os de Dados Pessoais são Tratados em conformidade com as instruções do Responsável pelo Tratamento; e
 - (b) levar a cabo o Tratamento apenas em conformidade com as instruções do Responsável pelo Tratamento;
 - (c) elaborar e estabelecer procedimentos conformes com as instruções.

6. CONTROLO DE DISPONIBILIDADE

- 6.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar a disponibilidade, comprometendo-se, em particular, a:
- (a) assegurar que os Dados Pessoais estão protegidos contra destruição ou perda acidental;
 - (b) implementar medidas de forma a que, caso exista uma quebra dos Serviços, o Intermediário de Serviços deverá ser capaz de retomar os Serviços conforme previsto no Contrato.
- 6.2 As medidas descritas neste parágrafo 6.1 (Controlo de Disponibilidade) incluem:

- gestão de análise de vulnerabilidades;
- criação de controlos de *anti-malware*;
- definição de estratégia de *back-ups* e reposição;
- criação de *checklists* de controlo.

7. CONTROLO DE SEPARAÇÃO MULTIENTIDADES

7.1 O Subcontratante implementará e manterá medidas para controlar a separação, comprometendo-se, em particular, a:

- (a) assegurar uma separação lógica ou física estrita entre Dados Pessoais e outras informações pessoais relativamente às quais o Subcontratante seja responsável pelo tratamento ou subcontratante; e
- (b) assegurar que, em cada passo do Tratamento, o responsável pelo tratamento de dados de informações pessoais pode ser identificado.

Adicionalmente, o Subcontrate aplicará as medidas que sejam necessárias ou que tenham por adequadas ou convenientes para assegurar o cumprimento da legislação aplicável e do Contrato.

CONDIÇÕES GERAIS DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS CP

1. Objeto e âmbito

As presentes Condições Gerais estabelecem as cláusulas básicas aplicáveis à aquisição de bens e serviços efetuadas pela CP-Comboios de Portugal, E.P.E., (abreviadamente designada por CP) e regulam os direitos e obrigações da mesma e dos seus fornecedores.

2. Interpretação e Prevalência

1. O contrato será composto pelo seu clausulado e pelos documentos que dele são parte integrante.
2. O contrato integrará ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos, identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela CP;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações prestados pela CP;
 - c) O Caderno de Encargos (Condições Particulares) e seus eventuais anexos;
 - d) As presentes Condições Gerais;
 - e) A proposta adjudicada;
 - f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada, prestados pelo Fornecedor.
3. Em caso de divergência, o disposto no clausulado do contrato prevalece sobre o constante dos demais documentos, e entre os documentos referidos nas alíneas do número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

3. Aceitação do Contrato

Pela apresentação da proposta o Fornecedor manifesta aceitar e subscrever as presentes Condições Gerais e as respetivas Condições Particulares.

4. Preço

1. Pelo fornecimento dos bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações dele constantes, a CP deve pagar ao Fornecedor o preço previsto no contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à CP, nomeadamente os relativos à dos produtos, carga, expedição, seguros e transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, taxas ou impostos (com exclusão apenas do IVA).

5. Revisão de Preço

Salvo convenção de revisão de preços aposta nas Condições Particulares considera-se que o preço é fixo para todo o período de vigência do contrato.

6. Aceitação do Fornecimento

1. Os fornecimentos de bens ou serviços com apenas se consideram aceites depois de devidamente verificada a conformidade, qualitativa e/ou quantitativa, conforme o caso, e lavrados os documentos adequados à mesma aceitação ou, em qualquer caso, no prazo de 6 meses após a sua entrega ou execução.
2. Todos os bens entregues pelo Fornecedor devem ser acompanhados de guia de remessa ou documento equivalente, devendo conter o número de encomenda ou do contrato CP.
3. Sem prejuízo do artigo anterior, sempre que os bens ou serviços entregues não estejam conformes, no todo ou em parte, às especificações da Encomenda ou do contrato serão rejeitados, ficando o Fornecedor obrigado a substituí-los no prazo fixado pela CP com o encargo de todas as despesas inerentes à sua devolução e substituição, sem prejuízo de esta poder ainda proceder à resolução do contrato.



7. Garantia Técnica

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o Fornecedor garante os bens objeto do contrato, a contar da aceitação dos bens, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos contratados, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.
2. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que a CP tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, esta deve notificar o Fornecedor, para efeitos da respetiva reparação.
3. A reparação ou substituição previstas na presente cláusula devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pela CP, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.
4. O Fornecedor de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à CP em execução do contrato, às exigências legais previstas na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e demais legislação aplicável.

8. Faturação e Pagamento

1. A faturação será enviada para a Direção Financeira da CP, em suporte físico, salvo obrigação de faturação eletrónica prevista nas condições particulares ou decorrente da lei, após a entrega e receção dos bens ou execução do serviço, devendo indicar o número do contrato ou encomenda a que se referem e o respetivo número de compromisso, não sendo aceites faturas que não contenham estes elementos.
2. No caso de faturação eletrónica, o adjudicatário deverá assegurar as diligências necessárias no sentido de garantir o envio da faturação através plataforma utilizada pela CP para o efeito, atualmente a SAPHETY, em formato EDI sempre que tal seja requerido, devendo contactar a mesma através do correio eletrónico helpdesk@saphety.com.
3. Constitui motivo para a devolução das faturas o não cumprimento das disposições previstas nos números anteriores ou outros que decorram da lei, bem como a não aceitação pela CP dos bens ou serviços, contando-se como início do prazo de pagamento a data da receção das faturas devidamente corrigidas.
4. Os pagamentos serão processados 30 (trinta) dias após a data da receção da fatura na CP e efetuados no dia 10 ou 25 de cada mês, consoante o 30.º dia, se situe antes do dia 10 ou do dia 25 de cada mês e efetuados através de transferência bancária.

9. Obrigações do Fornecedor

Sem prejuízo das demais obrigações previstas no contrato, o Fornecedor obriga-se a:

1. Cumprir todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade exercida observando as disposições legais nacionais e comunitárias, as normas técnicas, fiscais, administrativas, laborais, societárias, ambientais e as boas práticas da respetiva atividade, bem como os sistemas de certificação e normas de segurança qualidade e ambiente requeridos pela CP.
2. Assegurar, em qualquer circunstância, a pontualidade, a continuidade e a totalidade do fornecimento de bens e serviços.
3. Assumir todos os riscos de transporte e de perecimento ou deterioração dos bens até ao momento da sua aceitação pela CP.
4. Afetar à execução do contrato pessoal qualificado e com a formação adequada.

10. Direitos de propriedade intelectual

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



2. Quaisquer reclamações apresentadas à CP, ou ações intentadas contra si, relativas aos direitos reservados referidos no n.º 1, serão de imediato comunicados ao Fornecedor, devendo este facultar todas as informações e elementos de que disponha e se mostrem necessários à defesa da CP.

11. Responsabilidade Civil

1. O Fornecedor é responsável por todos os danos contratuais e extracontratuais causados à CP, seus trabalhadores ou terceiros, por si, pelos seus empregados, colaboradores ou subcontratados e colaboradores ou empregados destes.

2. Se a CP tiver que assumir qualquer pagamento em virtude de reclamação, ação ou pedido de indemnização emergente de facto imputável aos sujeitos referidos no número anterior, o Fornecedor, indemnizá-la-á de todas as despesas que, por esse facto, e seja a que título for, houver que suportar, bem como assistirá à CP o direito de regresso das quantias que pagou ou que tiver que pagar, podendo fazer a compensação com a faturação em dívida.

12. Garantia de Boa Execução

Como garantia de boa execução do contratado a CP poderá exigir do Fornecedor a prestação de uma caução ou garantia bancária autónoma de boa execução, prestada por uma instituição bancária estabelecida em Portugal, no montante e termos previstos nas condições Particulares.

13. Controlo de Qualidade

1. A CP poderá exigir que os bens fornecidos sejam acompanhados do respetivo Manual, redigido em língua portuguesa, Marca CE, Certificado de Qualidade e Fabrico e/ou Declaração de Conformidade de acordo com as respetivas normas aplicáveis.

2. Os bens e/ou serviços fornecidos serão submetidos ao controlo de qualidade da CP a qual notificará o Fornecedor relativamente a quaisquer não conformidades, defeitos e/ou vícios detetados, assegurando o Fornecedor os padrões de qualidade exigidos pela CP.

14. Auditoria e Avaliação prévia

1. No caso de fornecimento de bens, e para fins do artigo anterior, os Fornecedores ficam obrigados a autorizar que a CP realize auditorias e avaliação prévia, designadamente relativas ao processo de fabrico.

2. A avaliação prévia dos bens a adquirir pode ser levada a cabo nas instalações do Fornecedor antes da remessa, após a sua entrega nos locais indicados pela CP ou em sede de auditoria.

3. Para efeitos do presente artigo, o Fornecedor desde já autoriza o acesso às suas instalações dos colaboradores da CP ou seus representantes responsáveis pela auditoria ou avaliação de bens.

15. Pessoal do Fornecedor

1. Caso, para fins do fornecimento de bens e serviços seja necessária a presença de pessoal do Fornecedor nas instalações da CP, fica aquele obrigado a fazer cumprir os regulamentos de segurança, higiene e ambiente em vigor na CP.

2. Para fins do número anterior o Fornecedor facultará à CP uma lista com a identificação dos trabalhadores ou prestadores de serviço por si designados.

3. A CP poderá exigir que todos os empregados do Fornecedor se apresentem identificados de forma visível, designadamente através da identificação do seu nome e da empresa para a qual trabalham, sem a qual não será permitida a entrada nas instalações.

4. Mediante comunicação escrita da CP, o Fornecedor afastará da execução do contrato qualquer elemento do seu pessoal cujo serviço ou permanência a CP considere inconveniente nas suas instalações, nomeadamente por violação das regras de zelo, diligência e urbanidade, devendo proceder de imediato à sua substituição.



16. Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais

1. O Fornecedor e seus trabalhadores e/ou colaboradores, obrigam-se a manter sob rigorosa e estrita confidencialidade todas as informações e documentação que lhes sejam fornecidos, ou a que tenham acesso, relativos à execução do contrato ou em conexão com o mesmo, incluindo todas aquelas recebidas antes da sua celebração, presumindo-se confidenciais todas as informações a que o Fornecedor tenha acesso em virtude da formação ou da execução do contrato.
2. A CP e o Fornecedor comprometem-se a cumprir e fazer cumprir pelos seus trabalhadores e/ou colaboradores, toda a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais.
3. Caso prejuízo maior não resulte demonstrado, a indemnização mínima a pagar pelo Fornecedor pela violação das disposições deste artigo é de 20% do valor contratual, ou do preço máximo admitido, caso o contrato ainda não tenha sido celebrado.

17. Subcontratação e Cessão

O Fornecedor não pode ceder ou subcontratar, no todo ou em parte, o fornecimento de bens ou serviços objeto do contrato, nem pode ceder créditos ou outros benefícios emergentes do contrato, salvo autorização prévia por escrito da CP.

18. Penalidades e sanção por incumprimento definitivo

1. Pelo incumprimento dos prazos contratados, serão aplicadas ao Fornecedor penalidades, computadas das formas seguintes, consoante o caso:
2. Na aquisição de bens, 1% do valor dos bens em atraso, ou outra percentagem indicada nas Condições Particulares, por cada dia em mora, até ao limite máximo de 5% do valor global do contrato;
3. Na aquisição de serviços, $P = V \cdot A / 360$, sendo P o montante da penalidade, V o valor do serviço em atraso e A o número de dias em atraso.
4. Em caso de resolução do contrato por facto imputável ao Fornecedor, a CP pode aplicar uma sanção pecuniária compulsória de 5% do preço contratual, cumulável com as penalidades previstas no número anterior.
5. A CP pode compensar os pagamentos por ela devidos ao abrigo do contrato com as penalidades por mora e ou sanção por incumprimento definitivo aplicáveis nos termos da presente cláusula.
6. As penalidades ou sanção previstas na presente cláusula não obstam a que a CP exija uma indemnização pelo dano excedente.

19. Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Entende-se por força maior as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento do contrato alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do mesmo e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
3. Podem constituir força maior, a verificarem-se 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.
4. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Fornecedor 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 Fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Fornecedor de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Fornecedor 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 Fornecedor não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

6. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior ou, por opção da CP, a resolução do contrato nos termos da cláusula seguinte.

20. Resolução

1. Sem prejuízo de quaisquer outras causas de resolução previstas no Contrato ou na lei, a CP tem o direito de resolver o contrato total ou parcialmente com efeitos imediatos nos seguintes casos:

- a) Incumprimento grave ou reiterado pelo Fornecedor;
- b) Erro, defeito ou incumprimento contratual por parte do Fornecedor que seja remediável, no entendimento da CP, e não seja corrigido dentro do prazo fixado por esta;
- c) Dissolução, liquidação, voluntária ou compulsiva, e pendência de qualquer processo judicial ou extrajudicial de apuramento de passivo do Fornecedor, designadamente insolvência ou acordo de credores;
- d) Atraso do fornecedor, designadamente por facto força maior.

2. A resolução opera-se através de comunicação escrita, produzindo os seus efeitos a partir da data da sua emissão ou de outra ali indicada.

3. Em caso de resolução, total ou parcial, a CP pagará ao Fornecedor a parte do fornecimento que tenha aceite e o Fornecedor reembolsará a CP do excedente que relativamente a este tenha recebido, sem prejuízo de eventuais penalidades, sanção e/ou indemnizações que tenha direito a aplicar nos termos do contrato ou da lei, salvo força maior.

21. Foro e Lei Aplicável

1. Para a resolução de qualquer litígio emergente do contrato é escolhido o Tribunal da Comarca da Lisboa com expressa renúncia de qualquer outro.

2. O contrato rege-se pela legislação aplicável de Direito Civil Português.
