CASCAIS

CÂMARA MUNICIPAL

PROCEDIMENTO POR CONSULTA PRÉVIA

AQUISIÇÃO DE PLATAFORMA INFORMÁTICA
ONETRUST PARA GESTÃO DE PRIVACIDADE

CADERNO DE ENCARGOS

Proc.º 891/DCOP/2021

ÍNDICE

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS 4
Capítulo I - DISPOSIÇÕES GERAIS 4
Cláusula 1ª - Objeto 4
Cláusula 2ª - Cessão da posição contratual 4
Cláusula 3ª - Disposições e Cláusulas por que se rege o contrato 4
Capítulo II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS 5
Secção I - Obrigações do adjudicatário 5
Cláusula 4.ª - Prestação de serviços 5
Cláusula 5ª - Prazo da prestação de serviços 5
Cláusula 6ª - Situações imprevistas não imputáveis ao adjudicatário 5
Cláusula 7ª - Responsabilidade 5
Cláusula 8ª - Objeto do dever de sigilo 6
Cláusula 9ª - Prazo do dever de sigilo 6
Secção II - Obrigações da Câmara Municipal de Cascais 6
Cláusula 10ª -Gestor do Contrato 6
Cláusula 11ª - Preço contratual 6
Cláusula 12ª - Preço base 7
Cláusula 13ª - Condições de pagamento 7
Cláusula 14ª - Adiantamentos 7
Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução 7
Cláusula 15ª - Penalidades contratuais 7
Cláusula 16ª - Resolução por parte da Câmara Municipal 8
Cláusula 17ª - Resolução por parte do adjudicatário 9
Cláusula 18ª - Força maior 9
Capítulo IV - Resolução de litígios 10

Cláusula 19ª - Foro competente 10
Capítulo V - Disposições finais 10
Cláusula 20ª - Publicidade 10
Cláusula 21ª - Comunicações e notificações 10
Cláusula 22ª - Contagem dos prazos 10
Cláusula 23ª - Legislação aplicável 10
PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS 11
Cláusula 24ª - Especificações técnicas 11

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª - Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de plataforma informática para gestão da Privacidade – módulos de Gestão dos Direitos dos Titulares, Inventariação e Mapeamento de Dados Pessoais, Gestão de Consentimento, Descoberta de Dados, Suporte Básico, melhor especificado na cláusula 24ª deste caderno.

Cláusula 2ª - Cessão da posição contratual

1. Quando aplicável o adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.

2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser observado o disposto no artigo 316º do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo Decreto-Lei n.º18/2008, de 29 de Janeiro na sua atual redação.

Cláusula 3ª - Disposições e Cláusulas por que se rege o contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos e rege-se:

a) Pelas cláusulas dele constantes;
b) Pelo estabelecido nos documentos que dele fazem parte integrante, nos termos do nº 2;
c) Pelo disposto no Código dos contratos Públicos (CCP), aprovado pelo D.L. 18/20018, de 29 de janeiro, na sua atual redação, demais legislação aplicável à contratação pública e legislação aplicável aos bens postos a concurso.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

d) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
e) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
f) O presente caderno de encargos;
g) A proposta adjudicada;
h) 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 são indicados.

Capítulo II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Cláusula 4.ª - Prestação de serviços

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços objeto do contrato, com as características e qualidade definidas nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

2. A Câmara Municipal de Cascais (CMC) reserva-se o direito de rejeitar quaisquer serviços fornecidos pelo adjudicatário que não apresentem a qualidade e características técnicas exigidas.

Cláusula 5ª - Prazo da prestação de serviços

A prestação de serviços a realizar no âmbito do contrato deverá ser executada tendo em conta o prazo mencionado na proposta adjudicada no que se refere à disponibilização da plataforma e o período de 12 meses no que se refere ao suporte técnico, com inicio após a data de envio da requisição da Câmara Municipal de Cascais, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

Cláusula 6ª - Situações imprevistas não imputáveis ao adjudicatário

1. Qualquer situação imprevista, e não imputável ao adjudicatário, que obste ao regular andamento da prestação do serviço, deve ser de imediato comunicada ao serviço competente (Divisão de Tecnologias de Informação e Comunicação) através do gestor do contrato conforme cláusula 10ª deste caderno.

2. Ao gestor do contrato caberá dar resposta e decidir o procedimento a adotar para retomar a execução normal da prestação do serviço.

Cláusula 7ª - Responsabilidade

1. O adjudicatário assume integral responsabilidade pela prestação de serviços contratada, sendo o único responsável perante a CMC, pela boa execução e cumprimento da mesma.

2. O adjudicatário responde por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação do serviço, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela CMC.

3. Em qualquer altura e logo que solicitado pela CMC, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de aquela mandar executá-los a terceiros, por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.

4. As ações de supervisão e controlo da CMC em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à prestação do serviço.

Cláusula 8ª - Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à CMC, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 9ª - Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 anos a contar do cumprimento ou cessação do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II - Obrigações da Câmara Municipal de Cascais

Cláusula 10ª -Gestor do Contrato

Será designado o gestor do contrato para acompanhar a execução do mesmo.

Cláusula 11ª - Preço contratual

1. Pela prestação de serviço objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a CMC deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à CMC.

3. São, nomeadamente, suportados pelo adjudicatário os seguintes encargos:

a) Todas as despesas relativas ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega;
b) Todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
c) Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;
d) Encargos com telecomunicações e correios;
e) Tradução de documentos;
f) Reprodução de documentos;
g) Equipamento e consumíveis de escritório.

4. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do adjudicatário.

Cláusula 12ª - Preço base

1. O preço base para a totalidade da prestação dos serviços é de € 9.095,15.

2. Os valores indicados não incluem o Imposto sobre Valor Acrescentado.

3. O preço base atrás mencionado foi definido tendo em conta aquisições anteriores com o mesmo objeto.

Cláusula 13ª - Condições de pagamento

1. Os pagamentos são efetuados no prazo de 60 dias após a entrega das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem, devendo conter a menção do número de compromisso e do número de requisição externa, nos termos da lei nº 8/2012 de 21 de fevereiro e do decreto –lei nº 127/2012, de 21 de junho.

2. Podem ser propostos pagamentos parcelares, não havendo contudo lugar a adiantamentos, conforme resulta da cláusula 14ª do presente caderno encargos.

Cláusula 14ª - Adiantamentos

No âmbito do presente procedimento não há lugar a adiantamentos.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 15ª - Penalidades contratuais

1. Pelo não cumprimento pontual de obrigações emergentes do contrato, a CMC pode exigir ao prestador dos serviços o pagamento de uma sanção pecuniária pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos serviços solicitados, e por causa imputável ao prestador dos serviços, de montante a fixar, em função da gravidade do incumprimento, até 20% do preço contratual correspondente à fase em questão.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador dos serviços, a CMC pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador dos serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão, tenha determinado a resolução do contrato.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CMC tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador dos serviços e as consequências do incumprimento.

5. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

6. A cobrança das eventuais sanções em que o prestador dos serviços incorra, será efetuada, a critério da CMC, designadamente por desconto no pagamento ou pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade.

7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a CMC exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 16ª - Resolução por parte da Câmara Municipal

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a CMC pode resolver o contrato em caso de incumprimento definitivo por fato imputável ao prestador do serviço das suas obrigações contratuais, nos termos do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º do CCP.

2. No caso previsto no número anterior, a CMC pode exigir ao prestador do serviço, uma pena pecuniária até 10% do preço contratual, sem prejuízo de responsabilidade civil nos termos gerais do direito.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da cláusula anterior, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva execução tenha determinado a resolução do contrato, não podendo, no entanto o valor da sanção pecuniária a pagar pelo prestador do serviço, prevista no número anterior, ser de montante inferior a 5 % do preço contratual.

4. Considera-se incumprimento definitivo do contrato, imputável ao prestador do serviço, o atraso ou incumprimento grave e reiterado da boa execução dos serviços e/ou dos prazos do fornecimento objeto do contrato a celebrar.

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CMC tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

7. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela CMC não preclude o direito de a mesma vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do prestador do serviço nos termos gerais do direito.

8. A CMC, independentemente da conduta do prestador do serviço, reserva-se, ainda, o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.

9. A rescisão será feita mediante aviso prévio, através de carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Cláusula 17ª - Resolução por parte do adjudicatário

1. O adjudicatário pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º (ex vi artigo 451.º) do CCP.

2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.

3. No caso previsto no ponto 2 da presente cláusula, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4. Nos demais casos, o direito de resolução do contrato é exercido por via judicial.

Cláusula 18ª - Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes 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) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou às de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou de sociedades dos seus subcontratados;
b) 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;
c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

d) 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;
e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
f) 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.

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.

Capítulo IV - Resolução de litígios

Cláusula 19ª - Foro competente

Para a resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Sintra, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo V - Disposições finais

Cláusula 20ª - Publicidade

O adjudicatário não pode fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade relacionada com o presente contrato, sem a prévia autorização da CMC.

Cláusula 21ª - Comunicações e notificações

1. 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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada por escrito, nos termos definidos no número anterior, à outra parte.

Cláusula 22ª - Contagem dos prazos

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

Cláusula 23ª - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular o Código dos Contratos Públicos.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 24ª - Especificações técnicas

Aquisição de uma plataforma informática para a gestão da Privacidade – módulos de Gestão dos Direitos dos Titulares, Inventariação e Mapeamento de Dados Pessoais, Gestão de Consentimento, Descoberta de Dados tendo em conta o seguinte enquadramento e especificações:

O Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 e a Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, publicada no Diário da República, 1.ª Série – N.º 62, em 28 de março de 2018, doravante designado por RGDP, vieram introduzir um novo regime em matéria de proteção de dados pessoais, exigindo novas regras e procedimentos do ponto de vista tecnológico.

A quantidade e dispersão dos dados pessoais recolhidos e tratados pela Câmara Municipal de Cascais (doravante designada por CMC) e Empresas do Setor Local, é significativa, com inúmeros sites, aplicações e sistemas envolvidos, o que se traduz na dificuldade considerável em responder, atempadamente, às obrigações previstas na Lei.

Esta aquisição foca-se, assim, na aquisição de uma plataforma informática com as seguintes características:

1. **Módulo de gestão dos direitos dos titulares (Onetrust Pro – DSAR / Consumer Rights):**

Automatização do ciclo de vida dos pedidos de exercício dos direitos dos titulares de dados:

a) Personalização de formulários de pedidos, que podem ser embebidos em sites web ou noutras propriedades online;
b) Seleção multi-idioma, tendo o Português, Inglês, Espanhol e Francês como línguas obrigatórias;
c) Execução de workflows de aprovação tendo por base a informação constante dos formulários;
d) Rastreamento de pedidos;
e) Anexação de documentos/provas de modo a verificar a identidade e residência do submitente;
f) Implementação de métodos tipo "Captcha" para detetar bots e spam;
g) Verificação de identidade para detetar, automaticamente, pedidos repetitivos e expirar pedidos não validados;
h) Utilização de vários métodos de validação como o email, telefone, portais de login e questões de segurança;
i) Possibilidade de integrar com bases de dados e sistemas de validação de identidade;
j) Alocação de tarefas, automaticamente, a utilizadores internos de modo a facilitar o processamento do pedido e criar responsabilização na organização
k) Adicionamento de sub-tarefas e notificação dos interessados relativamente às suas responsabilidades através de email e/ou sistema de tickets;

l) Utilização da hierarquia organizacional para distribuição de tarefas que levem à satisfação dos pedidos;
m) Consideração os timings definidos no RGPD para os tempos de resposta;
n) Arquivo, automático, dos pedidos e sub-tarefas que são fechadas;
o) Tirar partido de identificadores únicos para localizar, automaticamente, os dados;
p) Possibilidade de integração com software de terceiros para descobrir, automaticamente, dados nos sistemas e plataformas existentes;
q) Sincronização de dados com os sistemas e bases de dados existentes;
r) Plataforma aberta com possibilidade de efetuar integrações com sistemas terceiros através de Open API;
s) Comunicação com o titular dos dados através de um portal seguro na fase de preenchimento do pedido;
t) Manutenção de uma base de dados de histórico, pesquisável de modo a responder a auditorias internas ou da autoridade de controlo;
u) Manutenção de dashboards analíticos de modo a detetar áreas de melhoria, incluindo cálculos de custo por pedido;
v) Criação de dashboards executivos exploráveis em PowerBI;

2. Módulo de inventariação e mapeamento dos dados pessoais (Onetrust Pro – Data Mapping):

a) Criação do mapa de dados através de métodos flexíveis e simples;
b) Descoberta de atividades de processamento e outros itens através de workflows de pesquisa automáticos;
c) Importação de dados em massa;
d) Integração transparente com CMDBs (configuration management databases);
e) Deteção de riscos de conformidade com a identificação automática de riscos, embebida nos templates dos formulários;
f) Acesso a recomendações para mitigação dos riscos, suportadas numa base de dados de informações legais;
g) Existência de motor de regras para suportar os workflows;
h) Suporte de datas limite e lembretes nas tarefas para mitigar os riscos;
i) Capacidade de efetuar logs transacionais de todos os registos bem como disponibilização de relatórios customizáveis;
j) Centralização de toda a informação sobre atividades de tratamento e de inventário para facilitar uma gestão holística e integrada;
k) Suporte ao artigo 30 do RGPD com relatórios baseados em templates e ferramentas de customização;
l) Facilitação da criação de AIPDs – Avaliação de Impactos sobre a Proteção de Dados, com a possibilidade de ligação das atividades de tratamento e itens a subcontratantes e incidentes;
m) Mapeamento visual para visualização do fluxo de dados na organização;

n) Processos automáticos de levantamento de dados para que eles, e o respetivo mapeamento, se mantenham atualizados;
o) Disponibilização de um portal de self-service de modo a facilitar uma aproximação de Privacidade por defeito nos diversos departamentos/divisões que têm os tratamentos à sua responsabilidade;
p) Levantamentos recorrentes de modo a manter a conformidade ao longo do tempo;
q) Levantamentos automáticos despoletados quando há alterações ao nível dos itens ou das atividades de tratamento;
r) Criação de uma visão de 360º de toda a temática da conformidade com o RGPD;

3. Módulo de gestão de consentimento (Onetrust Pro – Universal Consent Management):

a) Integração da recolha de consentimento no inventário que está disponível para a sua recolha (formulários eletrónicos, aplicações móveis, email, telefone, presencial, etc.);
b) Recolha e registo de quem deu o consentimento (quem, quando, o quê e como consentiu);
c) Disponibilização de SDK e API REST para importação em massa dos dados sobre consentimento e seu armazenamento de uma forma centralizada;
d) Personalização da plataforma com o esquema de cores e logotipo da CMC;
e) Possibilidade de ajustamento da frequência das comunicações e conteúdos mais relevantes por parte dos utilizadores;
f) Interfaces com o utilizador intuitivos para melhorar a experiência e o tempo de aprendizagem;
g) Possibilidade de configuração de opções de "opt-out";
h) Manutenção dos registos completos do consentimento num banco de dados centralizado;
i) Criação de relatórios granulares exportáveis para poderem suportar auditorias internas e externas;
j) Disponibilização de dashboards visuais (com possibilidade de integração com PowerBI) para se entender como é que os Munícipes se envolvem na sua abordagem ao consentimento;
k) Manutenção de um registo automático, detalhado e centralizado das alterações às definições do consentimento e preferências;
l) Sincronização do consentimento e respetivas definições em outras aplicações de negócio suportadas pelo IT;

4. Módulo de descoberta de dados (para 5 sistemas operacionais) (Onetrust Pro - Targeted Data Discovery):

a) Descoberta automática de dados pessoais em 5 sistemas operacionais da CMC com inventariação dos respetivos metadados;
b) Manutenção das normas de segurança através do suporte de fluxos de trabalho de revisão, redação e aprovação de dados pessoais;
c) Possibilidade de extensão da plataforma através de API's abertas;
d) Possibilidade de emitir alertas quando novos sistemas ou dados são detetados;

e) Criação de processos manuais de revisão e redação, em preparação de uma resposta a um pedido de um titular;
f) Implementação de uma visão holística dos dados pessoais tratados pela CMC, percebendo como é que eles são utilizados e como é que fluem na organização;

Módulo de suporte básico (Onetrust Pro - Customer Support – Basic):

Suporte técnico remoto incluído