Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

CADERNO DE ENCARGOS[1]

ÍNDICE

1ª. Objeto ... 3
2ª. Prazo do contrato ... 3
3ª. Obrigações principais do adjudicatário ... 3
4ª. Locais da prestação de serviços ... 5
5ª. Condições da prestação de serviços ... 5
6ª. Despesas de funcionamento dos espaços municipais ... 7
7ª. Comercialização do Porto.Card Official City Pass ... 9
8ª. Valor do contrato ... 9
5ª. Condições de pagamento ... 10
6ª. Proteção de dados pessoais ... 11
7ª. Penalidades contratuais ... 12
8ª. Dever de sigilo ... 13
9ª. Força maior ... 14
10ª. Resolução por parte da entidade adjudicante ... 14
11ª. Resolução por parte do adjudicatário ... 14
12ª. Foro competente ... 15
13ª. Subcontratação e cessão da posição contratual ... 15
14ª. Comunicações e notificações ... 15
15ª. Termos de desempenho ambientais ... 15
16ª. Execução do contrato ... 15
17ª. Direção e Fiscalização da Execução do Contrato ... 15
18ª. Legislação aplicável ... 16

[1] *Toda a legislação referida neste caderno de encargos considera-se como reportada à redação em vigor à data da mesma.*

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

ANEXO I – OBJETIVOS, AÇÕES E METAS..... 17

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

Porto. Câmara Municipal

Cláusulas

1ª. Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de acolhimento, comercialização e promoção turísitica.

2ª. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor pelo **prazo máximo de 12 (doze) meses** ou até ser atingido, durante esse prazo, o preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O contrato não pode iniciar a sua vigência e produzir quaisquer efeitos antes de 01/01/2022, por força da vigência do contrato ADCM//53/2020/DMC.
3. Caso a assinatura do contrato aqui em causa ocorra após o términus do contrato referenciado no número anterior, o início de vigência e a sua produção de efeitos inicia-se na data da sua assinatura.
4. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.
5. A execução das prestações que constituem o objeto do contrato pode ser, total ou parcialmente, suspensa sempre que se verifique a impossibilidade temporária de cumprimento do contrato, designadamente em virtude de mora da entidade adjudicante na entrega ou na disponibilização de meios ou bens necessários à respetiva execução, ou exceção de não cumprimento, nos termos do disposto nos artigos 297.º e 298.º do CCP.
6. Sem prejuízo das normas legais imperativas, relativas ao reequilíbrio financeiro, findo o prazo referido no número 1 e caso não tenha sido atingido o preço contratual, o contrato extingue-se sem que assista ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização pelo valor das prestações não executadas.

3ª. Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, decorre para o adjudicatário a obrigação principal de prestar serviços de acolhimento, comercialização e promoção turística que envolve:
    a. A entrega e implementação de um **Plano de Atividades de Acolhimento, Comercialização e Promoção Turística, no prazo de 15 dias a contar da outorga do contrato**, e para o respetivo prazo de vigência de execução, bem como a prossecução dos serviços, ações e metas definidos no **Anexo I** do presente documento;

b. Assegurar a visibilidade da marca VisitPorto. nos Postos de Turismo e iPoints identificados na cláusula 4ª do presente caderno de encargos;

c. Aceitar a transferência de recursos humanos pertencentes aos quadros da entidade adjudicante, em número a definir em sede de execução do contrato, através da celebração de acordos de cedência pública;

d. Prestar, a todo o momento, os esclarecimentos que lhe venham a ser solicitados, no âmbito do acompanhamento da execução do contrato;

e. No que diz respeito à receita gerada no âmbito da comercialização do «Porto.Card Official City Pass»:

   i. Entregar à entidade adjudicante, no final do prazo de vigência do contrato, 50% da margem bruta gerada no âmbito da comercialização do «Porto.Card Official City Pass», no sentido de contribuir para a diminuição das despesas de funcionamento identificadas na cláusula 6ª;

   ii. Aplicar a restante receita em benefício da atividade turística e promoção turística da marca Porto., de acordo com as ações e metas definidas no **Anexo I**.

   iii. Comunicar mensalmente o valor comercializado do «Porto.Card Official City Pass» e dos cartões ainda em Stock.

2. A margem bruta[2] (%) a que se refere a subalínea i) da alínea e) do número anterior incidirá sobre o volume de vendas que acrescerá ao montante de **300.000,00€** (meta definida no **Anexo I**, com a previsão de alguma retoma da atividade que corresponde a mais ou menos 50% das vendas de 2019).

3. O adjudicatário obriga-se a respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género e de prevenção e combate à corrupção, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.

4. O adjudicatário deverá acautelar a possibilidade de vir a adotar, em sede de execução de contrato, planos de contingência, para fazer face a situações de contenção de epidemias, quer de modo preventivo, quer em situação declarada, quer em fase de reposição da normalidade, sem prejuízo das regras aplicáveis aos casos de força maior constantes do presente caderno de encargos.

5. A título acessório, o adjudicatário fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

6. O adjudicatário deve garantir condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente evidenciando a identificação de perigos e

[2] *Margem Bruta = Vendas – Custo das mercadorias vendidas – (valores sem IVA).*

avaliação de riscos dos trabalhadores que exercem funções na Autarquia, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

4ª. Locais da prestação de serviços

1. Os serviços serão prestados:
    a. Na sede da Associação de Turismo do Porto sita na Rua de Miguel Bombarda n.º 211;
    b. Nos Postos de Turismo/ Lojas de Turismo (PT) e iPoints da cidade do Porto, concretamente:
        i. No Porto Welcome Center (PWC), na Praça de Almeida Garrett, 27;
        ii. PT Sé, na Calçada D. Pedro de Pitões,15;
        iii. *iPoint* Campanhã, na Estação de Campanhã (bilheteiras);
        iv. *iPoint* Aliados, na Avenida dos Aliados (quiosque);
        v. *iPoint* Ribeira, na Praça da Ribeira (quiosque móvel).
        vi. *iPoint* do Palácio de Cristal, na Rua de Dom Manuel II.
    c. No armazém, localizado no Páteo do Bolhão;
    d. E, ainda, em todos os locais onde a entidade adjudicante venha a determinar a implementação do serviço de acolhimento, comercialização e promoção turística, em território nacional e internacional, mediante acordo das partes.

5ª. Condições da prestação de serviços

1. Os serviços de acolhimento turístico presencial serão executados no horário de funcionamento dos Postos de Turismo/ Lojas de Turismo e iPoints, que se estimam que venham a ser os seguintes:

    a. Época baixa: de 1 novembro a 31 março, de segunda a domingo:
        i. PWC: 9h00-19h00;
        ii. PT Sé: 9h00-18h00;
        iii. *iPoint* Aliados: 9h00-17h30

    b. Época alta: de 1 de abril a 31 de outubro, de segunda a domingo:
        i. PWC: 9h00-20h00 e em Agosto: 9h00-21h00;
        ii. PT Sé: 9h00-19h00;
        iii. iPoint Aliados: 9h00-18h00;
        iv. iPoint Ribeira: 11h00-19h00

    c. De 1 de Junho a 30 setembro, de segunda a domingo;
        i. iPoint Campanhã: 9h30-18h30 (encerra 1 hora para almoço de acordo com horário das chegadas dos comboios)

    d. Páscoa e Ano Novo, abertura do iPoint da Ribeira e iPoint Campanhã.

    e. O iPoint do Palácio de Cristal abre de acordo com a agenda de eventos de interesse turístico e cultural realizados no Super Bock Arena – Pavilhão Rosa Mota e nos Jardins do Palácio de Cristal, de acordo com o definido na tabela do Anexo I.

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

2. Os serviços de acolhimento turístico não presencial, através de canais de comunicação digitais, serão executados nos seguintes horários:
    a. Época baixa: de 1 novembro a 31 março, de segunda a domingo: 9h00-18h00
    b. Época alta: de 1 de abril a 31 de outubro, de segunda a domingo: 9h00-19h00

3. Em sede de execução do contrato poderão ser acordados outros horários definidos nos números 1 e 2 da presente cláusula e mediante acordo entre as partes.

4. Os restantes serviços serão prestados de acordo com as ações e metas definidas no **Anexo I** do presente documento.

5. As ações e metas definidas no **Anexo I** do presente documento podem ser revistas ao fim de seis meses de execução do contrato.

6. A revisão fica, porém, condicionada à comunicação escrita do adjudicatário à entidade adjudicante, nos mesmos moldes referidos na cláusula 18.ª do presente documento, devidamente fundamentada e desde que haja mútuo acordo da versão revista.

7. O adjudicatário deve entregar **até ao 20.º dia após a outorga do contrato**, o Plano de Atividades de operacionalização dos Objetivos, Ações e Metas de Acolhimento, Comercialização e Promoção Turística, nos termos da alínea a), n.º1 da cláusula 3.ª do presente caderno de encargos.

8. O adjudicatário deve, ainda, no mesmo prazo referido no número anterior, comunicar à entidade adjudicante o Plano de Formação que se propõe executar junto dos técnicos afetos ao acolhimento presencial e não presencial, no prazo de vigência do contrato.

9. Decorre ainda para o adjudicatário a elaboração e entrega dos seguintes relatórios:
    a. Mensal:
        i. *Balanced Scoredcard* (BSC) com detalhe de monitorização das ações e metas quantificadas, e respetivas evidências (nos casos em que se aplique).
        ii. Identificação discriminada e respetivos montantes, das despesas de funcionamento dos locais onde são prestados os serviços, nos termos do n.º2 da cláusula 6.ª do presente documento.
        iii. Os relatórios mensais devem ser enviados à entidade adjudicante, nomeadamente ao Vereador do Pelouro com responsabilidades na área do Turismo e à Unidade Orgânica Municipal responsável, até ao 8.º dia após o término do mês a que diz respeito.

    b. Semestral:
        i. Elaboração do relatório de acompanhamento da execução do contrato, nomeadamente no seguimento das metas definidas, e envio até 40 dias após o término de seis meses de execução do contrato;
        ii. Marcação de reunião para apresentação dos resultados.

c. **Relatório final de Execução** do contrato com evidências e resultados relativos ao cumprimento das metas definidas no presente caderno de encargos, até 90 dias seguidos após o término do prazo de vigência do contrato.

10. Todos os documentos e relatórios deverão ser validados pela entidade adjudicante, no prazo máximo de 8 **dias** após a sua entrega, considerando-se aceites se não houver qualquer pronúncia em contrário até ao final desse prazo.

11. Caso existam correções/alterações a efetuar, serão estas da responsabilidade do adjudicatário, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.

12. O adjudicatário dispõe de um prazo máximo de 8 dias, a contar da comunicação efetuada pela entidade adjudicante, para efetuar as correções/alterações que esta considere necessárias.

13. Todos os documentos, nomeadamente os relatórios devem ser entregues, em suporte digital, para o endereço eletrónico do gestor de contrato nomeado pela entidade adjudicante para o efeito.

14. Excecionalmente, e mediante autorização expressa da entidade adjudicante, os documentos anteriormente referidos poderão ser entregues em suporte físico, devendo para o efeito ser impressos em papel reciclado, privilegiando-se a utilização da opção de impressão frente e verso dos mesmos, no âmbito da Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2016, de 29 de julho, que visa assegurar a inclusão de critérios de sustentabilidade em todos os contratos públicos de aquisição de bens e serviços.

15. Em sede de execução do contrato poderão ser acordados outros prazos de entrega dos documentos/relatórios referenciados nos números 7, 8 e 9, mediante acordo entre as partes.

16. Para o acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade a acordar, reuniões de coordenação com os representantes da entidade adjudicante.

6ª. Despesas de funcionamento dos espaços municipais

1. As despesas de funcionamento dos locais onde são prestados os serviços os quais se encontram identificados na cláusula 4.ª do presente caderno de encargos são da responsabilidade da entidade adjudicante.

2. Consideram-se despesas de funcionamento as despesas com:
    a. Nos Postos de Turismo (PT) e iPoints, concretamente:
        i. PWC, na Praça de Almeida Garrett, 27:
            1. Água, eletricidade e aluguer do espaço, até um máximo de 1.000€/mês.
            2. Expediente: envio de material promocional por correio no âmbito dos serviços contratados;
            3. Custos com deslocações de pessoal entre os locais de prestação de serviços no âmbito do contrato.
        ii. PT Sé, na Calçada D. Pedro de Pitões,15:

1. Água e eletricidade (necessário regularizar a titularidade do contrato);
2. Expediente: envio de material promocional por correio no âmbito dos serviços contratados;
3. Custos com deslocações de pessoal entre os locais de prestação de serviços no âmbito do contrato;
4. Material de escritório necessário no âmbito da prestação dos serviços contratados (envelopes, canetas, lápis, papel).

iii. iPoint Campanhã, na Estação de Campanhã (bilheteiras):

1. Expediente: envio de material promocional por correio no âmbito dos serviços contratados;
2. Custos com deslocações de pessoal entre os locais de prestação de serviços no âmbito do contrato;
3. Material de escritório necessário no âmbito da prestação dos serviços contratados (envelopes, canetas, lápis, papel).

iv. iPoint Aliados, na Avenida dos Aliados (quiosque);

1. Locação do quiosque;
2. Eletricidade;
3. Expediente: envio de material promocional por correio no âmbito dos serviços contratados;
4. Custos com deslocações de pessoal entre os locais de prestação de serviços no âmbito do contrato;
5. Material de escritório necessário no âmbito da prestação dos serviços contratados (envelopes, canetas, lápis, papel)

v. iPoint Ribeira, na Praça da Ribeira (quiosque móvel):

1. Colocação, recolha e armazenamento do quiosque;
2. Expediente: envio de material promocional por correio no âmbito dos serviços contratados;
3. Custos com deslocações de pessoal entre os locais de prestação de serviços no âmbito do contrato;
4. Material de escritório necessário no âmbito da prestação dos serviços contratados (envelopes, canetas, lápis, papel)

vi. iPoint do Palácio de Cristal, na Rua de Dom Manuel II;

1. Eletricidade;

b. No armazém, localizado no Páteo do Bolhão;

1. Água e eletricidade;

c. E, ainda, as despesas de produção, colocação e recolha de equipamentos, e consequentes despesas de funcionamento como aluguer, água, luz e comunicações, em outros locais onde a

entidade adjudicante venha a determinar a implementação do serviço de acolhimento, comercialização e promoção turística, em território nacional e internacional.

7ª. Comercialização do Porto.Card Official City Pass

1. No prazo de vigência do contrato, a entidade adjudicante reserva-se no direito de comercializar o Porto.Card Official City Pass, direta ou indiretamente, por outros meios e entidades que entender.
2. No caso de os serviços de comercialização não virem a ser novamente contratualizados com o adjudicatário do presente contrato, os cartões que se encontrarem em stock à data do término do prazo de vigência deverão:
    a. Ser revertidos a favor da entidade adjudicante, ou
    b. O valor dos gastos de aquisição dos mesmos não serão considerados para efeitos de cálculo da margem bruta a que se refere o n.º 2 da cláusula 3.ª do presente caderno de encargos.
3. A solução a adotar será acordada entre as partes, até 90 dias seguidos após o término do prazo de vigência do contrato.

8ª. Valor do contrato

1. O valor do contrato encontra-se dimensionado no montante de **658.909,32€,** em que:
    a) O **preço contratual[3], não pode, em qualquer caso, ser superior a 358.909,32€**, no prazo máximo de vigência admitido (valor sem IVA);
    b) **300.000,00€[4],** que corresponde ao volume de vendas mínimos que se estima que o adjudicatário venha a arrecadar, com a comercialização do "Porto.Card Official City Pass", no prazo máximo de vigência admitido (valor sem IVA).
2. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o **preço mensal constante da proposta adjudicada**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. O **preço mensal** referido no número anterior **não pode, em qualquer caso, ser superior a 29.909,11€/mês** no prazo máximo de vigência admitido (valor sem IVA).
4. O preço referido na alínea a) do número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

[3] O montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, ou seja, preço a pagar pela entidade adjudicante ao adjudicatário.
[4] Nos termos do artigo 17.º do CCP, consubstancia o valor das vantagens (estimadas, no caso) que decorre para o adjudicatário no âmbito da execução do contrato, que no caso corresponde ao volume de vendas (comercialização) do Porto.Card. obtido pelo adjudicatário.

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

5ª. Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais devem cumprir com o disposto no artigo 36.º do CIVA[5] e só podem ser emitidas após o vencimento das obrigações respetivas, e após a prestação dos serviços devendo ainda cumprir com as exigências impostas pelo artigo 9.º, n.º 1, da LCPA[6], aprovada pela Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro, na redação atual.

2. Para efeitos do número anterior as obrigações consideram-se vencidas mensalmente com a entrega e validação do respetivo relatório mensal pela entidade adjudicante a que se refere a alínea a), n.º9 da clausula 5.ª do presente caderno de encargos.

3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. A(s) fatura(s) deve(m) ser emitida(s) em nome do **Município do Porto NIF: 501 306 099, sito na Praça General Humberto Delgado, 4049-001 PORTO – Departamento Municipal de Turismo e Comércio**, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o n.º da encomenda e o respetivo número sequencial de compromisso.

5. Nos termos do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação atual, os contraentes públicos são obrigados, a partir de 18 de abril de 2019, a receber e a processar faturas eletrónicas no modelo estabelecido pela norma europeia respetiva aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do CCP.

6. Nos termos do artigo 9.º n.ºs 3 e 4 do mesmo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, os cocontratantes podem, até 31 de dezembro de 2020, utilizar mecanismos de faturação diferentes dos previstos no referido artigo 299.º-B do CCP, prazo esse alargado até 30 de junho de 2021 para as pequenas e médias empresas[7] e até 31 de dezembro de 2021 para as microempresas, definidas nos termos da Diário da República, 1.ª série www.dre.pt N.º 69, de 7 de abril de 2020 Pág. 11-(3) Recomendação 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003, e para as entidades públicas enquanto entidades cocontratantes.

7. Caso o adjudicatário não tenha ainda aderido à faturação eletrónica[8], nos termos e prazos definidos no número anterior, as faturas devem ser enviadas digitalmente, para o seguinte endereço de correio eletrónico: mporto@cm-porto.pt

[5] Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.
[6] Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso.
[7] De acordo com o artigo 2º da Recomendação nº 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003, a categoria das micro, pequenas e médias empresas (PME) é constituída por empresas que empregam menos de 250 pessoas e cujo volume de negócios anual não excede 50 milhões de euros ou cujo balanço total anual não excede 43 milhões de euros; na categoria das PME, uma pequena empresa é definida como uma empresa que emprega menos de 50 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 10 milhões de euros; e na categoria das PME, uma microempresa é definida como uma empresa que emprega menos de 10 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 2 milhões de euros.
[8] Com o objetivo de facilitar a adoção da fatura eletrónica pelos seus fornecedores, o Município do Porto contratualizou um serviço de apoio, que poderá ser solicitado através do seguinte endereço de correio eletrónico: fornecedores.saphety@saphtey.com

8. Excecionalmente, caso não seja possível a utilização de correio eletrónico, as faturas poderão ser enviadas para o seguinte endereço postal: Apartado 4053, 4000-101 Porto.

9. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores poderão, ao longo da execução do contrato, ser indicados outros contactos para o envio das referidas faturas.

10. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.os 1, 2 e 4, as faturas são pagas através de transferência bancária.

6ª. Proteção de dados pessoais

1. Constituem obrigações do adjudicatário, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:
   a. Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;
   b. Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do contrato, ser emitidas pela entidade adjudicante, enquanto responsável pelo tratamento, para tratamento dos dados pessoais;
   c. Efetuar uma Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados que identifique e minimize os riscos em caso de incumprimento das regras de proteção de dados, nas situações expressamente previstas, quer no artigo 35.º do n.º 3 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Reg. (UE) 2016/679 (RGPD) quer no Regulamento n.º 1/2018 da Comissão Nacional de Proteção de Dados, relativo à lista de tratamentos de dados pessoais sujeitos a Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados (AIPD);
   d. Assegurar a realização de auditorias periódicas às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
   e. Efetuar um registo de todas as atividades de tratamento de dados pessoais, efetuados no âmbito do contrato, que contenha:
      i. Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, designadamente a capacidade para assegurar a confidencialidade, integridade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
      ii. A capacidade de assegurar a disponibilidade e acesso aos dados pessoais de forma rápida, em caso de incidente;
      iii. O processo de auditoria às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
      iv. O nome e contacto do Encarregado de Proteção de Dados, quando for obrigatória a sua designação nos termos do artigo 35.º do RGPD.
   f. Disponibilizar à entidade adjudicante, periodicamente, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;
   g. Não partilhar os dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da entidade adjudicante, ou decorrente de obrigação legal;
   h. Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do contrato;

i. Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometem, de forma expressa e por escrito, a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes;

j. Apoiar a entidade adjudicante na resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade.

2. Cada uma das partes obriga-se a notificar a respetiva contraparte de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do contrato.

3. Para o efeito do disposto no número anterior deve anexar-se toda a informação relevante, designadamente a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para pôr término à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.

4. Finda a vigência do contrato, o adjudicatário tem a obrigação de eliminar os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes, devendo para o efeito enviar um comprovativo para a entidade adjudicante.

7ª. Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
   a. Pelo incumprimento dos prazos, de prestação dos serviços objeto do contrato, constantes do presente caderno de encargos, até 0,005% do preço total contratual por cada dia de atraso;
   b. Pelo incumprimento das metas definidas no **Anexo I** do presente documento, até 0,001% do preço total contratual por cada meta não atingida;
   c. Pelo incumprimento de outras obrigações emergentes do contrato que não estejam identificadas no n.º2 da presente cláusula, a entidade adjudicante pode exigir o pagamento até 5% do preço total contratual;
   d. Pelo incumprimento da obrigação de respeitar ao longo da execução do contrato, e apenas no âmbito do referido contrato, as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária até 5% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 7 da presente cláusula.

2. A entidade adjudicante pode, ainda, exigir do adjudicatário o pagamento de uma penalidade, até 20% do preço total contratual, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, nomeadamente:
   a. A não apresentação dos relatórios exigíveis no n.º9 da cláusula 5.ª do presente documento;
   b. Execução média abaixo dos 50%, das metas definidas;

c. Não cumprimento dos horários fixados pela entidade adjudicante para funcionamento dos postos de turismo e iPoints.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do CCP, salvo se a entidade adjudicante exercer a prerrogativa prevista no n.º 3, do mesmo artigo, caso em que este limite pode ser elevado para 30%.

3. Ao valor das sanções pecuniárias previstas no número anterior, são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.

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

5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos decorrentes da mora no cumprimento, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo.

7. Em função da gravidade do incumprimento da obrigação prevista na alínea d) do n.º 1 da presente cláusula, ou da sua reiteração após instruções transmitidas no exercício do poder de direção por parte da entidade adjudicante tendente à respetiva observância, e apenas no âmbito do referido contrato, pode este ser resolvido a título sancionatório, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP, sem prejuízo do disposto no n.º 3 desta mesma disposição legal.

8ª. Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a entidade adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem 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.

4. O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, 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.

9ª. 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. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
   b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
   e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário não devidas a sabotagem;
   g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
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.

10ª. Resolução por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei e no contrato, nomeadamente os constantes na cláusula referente às penalidades contratuais, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

11ª. Resolução por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

12ª. Foro competente

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

13ª. Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação ou a cessão da posição contratual pelo adjudicatário depende da autorização da entidade adjudicante, nos termos do CCP.

14ª.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, através de correio eletrónico, nos termos do artigo 468.º do CCP, para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. O envio de documentos originais ou, excecionalmente, quando se comprovar que o endereço eletrónico não foi entregue, as comunicações ou notificações entre as partes efetuam-se por carta registada para os endereços postais idedntificados, também no contrato.
3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

15ª.Termos de desempenho ambientais

1. O adjudicatário deve garantir as melhores práticas ambientais por forma a incluir as medidas necessárias a fim de assegurar a proteção do ar, da água, do solo, e de prevenir ou reduzir a poluição sonora, a produção de resíduos e o consumo energético, com o objetivo de alcançar um nível elevado de proteção do ambiente e minimizar os impactes ambientais.
2. O adjudicatário deve igualmente garantir o correto encaminhamento dos eventuais resíduos produzidos no decorrer da execução do contrato, respeitando as boas práticas ambientais previstas na legislação em vigor.

16ª. Execução do contrato

Os serviços serão executados mediante requisição da entidade adjudicante.

17ª.Direção e Fiscalização da Execução do Contrato

1. Os poderes de direção e a fiscalização do modo de execução do contrato serão exercidos pela entidade adjudicante nos termos do disposto nos artigos 303.º a 305.º do CCP.
2. Para efeitos da concretização dos poderes de direção e fiscalização do modo de execução do contrato a entidade adjudicante será representada pelo Gestor do Contrato, ao qual se delega:
   a. A competência para a emissão de ordens, diretivas ou instruções, bem como para proceder à notificação prevista no art.º 325.º do CCP para que o adjudicatário cumpra, em prazo fixado para o efeito, todas as obrigações emergentes do contrato, a quem o adjudicatário fica obrigado a prestar toda

a colaboração que se mostrar necessária e toda a informação que lhe seja solicitada, sem prejuízo dos relatórios de acompanhamento previstos no presente caderno de encargos.

b. A competência para decidir sobre a verificação da existência de uma impossibilidade temporária de cumprimento do contrato que determina a suspensão do prazo (nos termos do disposto no art.º 297.º do CCP) e sobre a respetiva retoma logo que cessem as causas que determinaram a suspensão (nos termos do disposto no art.º 298.º do CCP).

3. O Gestor do Contrato, no exercício das funções de fiscalização será responsável pela medição e a avaliação dos níveis de serviço exigidos de acordo com as cláusulas 3.ª, 4.ª e 5.ª e com o Anexo I do presente caderno de encargos.

18ª.Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

ANEXO I – OBJETIVOS, AÇÕES E METAS

Eixos Estratégicos	Objetivos	Ações	Metas
1. Acolhimento Presencial e Não Presencial	**1.1**. Assegurar a gestão técnica e operacional dos Postos de Turismo Oficiais do Porto e iPoints	1.1.1. Assegurar o acolhimento presencial nos Postos de Turismo e iPoints (nos casos do iPoint Aliados e iPoint Ribeira desde que as condições climatéricas o permitam)	Assegurar a 100% a abertura e funcionamento dos postos de Turismo e Ipoints, de acordo com as regras definidas em termos de acolhimento presencial e horários definidos pela entidade adjudicante.
		1.1.2. Assegurar o acolhimento presencial em eventos de interesse turístico realizados no Super Bock Arena e nos Jardins do Palácio de Cristal	Assegurar 100% das ações de acolhimento solicitadas para aquele Ipoint (Palácio de Cristal).
		1.1.3. Assegurar o acolhimento não presencial através do serviço de Chat e ChatBot do portal VisitPorto, telefone, whatsapp e respostas a pedidos de informação.	Assegurar resposta a 100% de todas as solicitações que chegarem pelos canais de comunicação digitais no âmbito do acolhimento não presencial e nos horários definidos pela entidade adjudicante.
	1.2. Assegurar a satisfação do cliente face ao acolhimento turístico presencial e não presencial	1.2.1. Assegurar a adequação de ações que visem a satisfação global dos Clientes, procedendo à sua avaliação através de métodos e dispositivos de avaliação presenciais e não presenciais.	a) Assegurar a avaliação mensal e respetivo tratamento de dados da satisfação dos clientes e com índice global nunca inferior a 90%; b) Executar 90% do plano de formação dos técnicos afetos ao acolhimento presencial e não presencial

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

Eixos Estratégicos	Objetivos	Ações	Metas
1. Acolhimento Presencial e Não Presencial	**1.3.** Assegurar a gestão de stocks do material VisitPorto.	1.3.1. Assegurar a atualização diária do mapa de gestão de stocks do material VisitPorto. de modo a evitar quebras de stock	Produzir e enviar, junto com o relatório mensal a que se refere a alínea a), n.º9 da cláusula 5.ª do presente caderno de encargos, o mapa de stocks existentes em armazém.
	1.4. Abastecer o setor turístico com material VisitPorto, de acordo com planeamento enviado pelo DMTC	1.4.1. Apoio ao DMTC na distribuição de material promocional.	a) Assegurar o acompanhamento da distribuição de material promocional todas as semanas, às terças feiras e, sempre que necessário, mais um dia da semana, em viatura municipal. b) Produzir e enviar, junto com o relatório mensal a que se refere a alínea a), n.º9 da clausula 5.ª do presente caderno de encargos, o relatório mensal do material promocional distribuído (entidades e quantidades).
		1.4.2. Preparação de material promocional para todos os eventos encaminhados pelo Município do Porto e por outras entidades que promovam eventos na cidade.	a) Assegurar 100% dos pedidos encaminhados. b) Produzir e enviar, junto com o relatório mensal a que se refere a alínea a), n.º9 da clausula 5.ª do presente caderno de encargos, o relatório mensal do material promocional preparado para eventos (entidades e quantidades).
2. Comercialização do "Porto.Card Official City Pass"	**2.1.** Reforçar a visibilidade e a rede de comercialização do Porto.Card	2.1.1. Assegurar a continuidade e desenvolvimento do modelo de negócio do Porto.Card Official City Pass	a) Alcançar um volume de vendas de pelo menos 300.000,00€, entre a ATP e a sua rede de comercialização.

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

Eixos Estratégicos	Objetivos	Ações	Metas
3. Promoção do Destino Porto	**3.1.** Participar e garantir o apoio a eventos considerados estratégicos em articulação com o Município do Porto, o Turismo do Porto e Norte de Portugal no âmbito alargado de influência turística na região "Porto and The North"	3.1.1. Promover a dinamização turística do Porto através da participação em ações de projeção nacional e internacional (Feiras, Congressos, Mostras, Eventos de relevância e estratégicos)	Assegurar o destaque do destino Porto nas **ações de promoção internacional** incluídas do Plano de Marca "Visit Porto and North", sempre que se proporcionarem.
	3.2. Assegurar a divulgação e promoção do destino Porto nos diferentes segmentos da procura turística, concretamente Leisure e MI, e nos mercados estratégicos da Região	3.2.1. Assegurar a gestão, manutenção e alcance do Portal VisitPorto e das redes sociais, de acordo com o posicionamento estratégico do Destino Porto	a) Gerar tráfego aos canais digitais. b) Enviar com o relatório de execução mensal os seguintes dados: • Acessos ao site; • Quantidade de conteúdos produzidos (newsletters, artigos notícias, eventos, POIS inseridos, POIS atualizados); • Alcance mensal das redes sociais • Seguidores nas redes sociais • Número de Posts nas redes sociais
		3.2.1. Aumentar a visibilidade do destino	a) Assegurar o destaque do destino Porto **nas publicações e meios da especialidade internacional e blogs de médio alcance**, incluídas do Plano de Marca "Visit Porto and North", sempre que se proporcionar.

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

			b) Assegurar o destaque do destino Porto na **organização e apoio a press trips do mercado internacional**, incluídas do Plano de Marca "Visit Porto and North", sempre que se proporcionar.
		3.2.2. Reforçar o posicionamento do destino junto do trade internacional	a) Assegurar o destaque do destino Porto **nas ações B2B do mercado internacional,** incluídas do Plano de Marca "Visit Porto and North", sempre que se proporcionar.