CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO PARA GESTÃO DE FILAS DE ESPERA E MARCAÇÕES DAS LOJAS DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.

PRC_0362/2022_IDI

CADERNO DE ENCARGOS

ANA CRISTINA PIMENTA NEVES PEREIRA

Assinado de forma digital por ANA CRISTINA PIMENTA NEVES PEREIRA
Dados: 2022.09.26 12:51:08 +01'00'

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.ª

(Objeto)

1. 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 e bens para a "Aquisição de Solução para Gestão de Filas de Espera e Marcações das Lojas da Águas do Norte, S.A.", tudo conforme descriminado no Anexo I do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª

(Contrato)

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c) O presente caderno de encargos;
   d) A proposta adjudicada;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e

aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

5. O estabelecimento, na proposta, de termos ou condições não admitidas por este caderno de encargos e que não tenham sido detetados em fase pré-contratual consideram-se, para efeitos de execução do contrato, como não escritos e de nenhum efeito.

6. Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.

7. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da ÁGUAS DO NORTE, S.A..

Cláusula 3.ª

(Preço base)

1. O preço base do procedimento é, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do *Código dos Contratos Públicos*, de 82.591,50 EUR *(oitenta e dois mil, quinhentos e noventa e um euros e cinquenta cêntimos)* não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

2. O parâmetro base fixado no preceito anterior representa o preço máximo que a **Águas do Norte, S.A.** se dispõe a pagar pela aquisição objeto do contrato a celebrar.

3. A violação do preço base implica a consequência prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 70.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 4.ª

(Prazo)

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo necessário a assegurar a prestação de serviços que constitui objeto do contrato, de forma continuada, pelo período correspondente a 3 *(três)* anos, contados da data da sua outorga sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Subsecção I – Disposições gerais

Cláusula 5.ª

(Obrigações principais do adjudicatário)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações principais:

   a) O fornecimento de uma Solução para Gestão de Filas de Espera e Marcações das Lojas da Águas do Norte, S.A.;

   b) A solução deve garantir integração nativa entre todas as componentes da solução, nomeadamente aplicação de gestão de presenças (chamador), componente de gestão de senhas online, TV, dispensador de senhas, base de dados agregadora (backoffice) e display de funcionamento da loja;

   c) A execução do contrato e no que respeita á entrega, instalação e suporte, terá que ser realizado nos seguintes locais de atendimento ao público (lojas):

Nº	Loja	Morada	Coordenadas
1	Amarante	Rua Dr. Mário Monterroso, n.º 50, fração E, 4600-074 Amarante	41°16'17.9"N 8°05'00.1"W
2	Arouca	Rua Abel Botelho, n.º 6, 4540-114 Arouca	40°55'45.1"N 8°14'54.3"W
3	Baião	Rua de Camões, nº176, 4640-147 Baião	41°09'32.7"N 8°02'19.5"W
4	Celorico de Basto	Avenida da República, Centro Comercial das Oliveiras, fração C, 4890-220 Celorico de Basto	41°23'25.8"N 7°59'56.7"W
5	Cinfães	Urbanização São Sebastião, fração D, 4690-879 Cinfães	41°04'27.9"N 8°05'46.4"W
6	Fafe	Rua Dr. António Marques Mendes, n.º 91, fração D, 4820-250 Fafe	41°27'04.3"N 8°10'12.1"W
7	Santo Tirso	Rua Prof. Sampaio de Carvalho, Edifício Lante, Loja 3 fração D, 4780-553 Santo Tirso	41°20'39.4"N 8°28'46.3"W
8	Trofa	Rua Infante Dom Henrique, Edifício Terraços do Infante, n.º 1, 4785-185 Trofa	41°20'12.4"N 8°33'50.1"W
9	Vila Meã	Largo Carlos Freitas, S/N, 4605-375 Vila Meã	41°15'06.0"N 8°11'10.3"W

E com o seguinte horário de atendimento: das 09h00 às 12:30 e das 14h00 às 17h00 (dias úteis);

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

3. Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.

4. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 6.ª

(Obrigações complementares)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, neste caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações gerais:

   a) Executar os serviços que integram o objeto do contrato tal como descrito neste caderno de encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;

   b) Cumprir as condições fixadas para a execução dos serviços, tendo em conta todos as especificações e requisitos técnicos indicados na cláusula anterior e nos termos da legislação aplicável;

   c) Cumprir a legislação em vigor em todas as suas vertentes e dimensões;

   d) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da **Águas do Norte, S.A.**;

   e) Prestar as informações que forem solicitadas pela **Águas do Norte, S.A.**;

   f) Afetar ao cumprimento da sua prestação contratual todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à perfeita, tempestiva e completa execução da prestação de serviços;

g) Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificação técnico-científica adequada, de forma a garantir uma correta prestação do serviço.

Cláusula 7.ª

(Forma da prestação de serviços)

1. A execução dos serviços será efetuada, sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, em função das necessidades da **Águas do Norte, S.A.**, em datas a acordar e de acordo todas as especificações descriminadas no Anexo I do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 8.ª

(Transferência da propriedade)

1. Os elementos apresentados pelo adjudicatário ao abrigo do contrato passam a integrar a propriedade da **Águas do Norte, S.A.**, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 9.ª

(Conformidade e garantia técnica)

1. O adjudicatário obriga-se a entregar à Águas do Norte, S.A. os bens e serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos neste caderno de encargos.
2. O Adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Águas do Norte, S.A., em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do Adjudicatário e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens e serviços, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.
3. Com cada entrega dos bens e serviços objeto do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para a Águas do Norte, S.A., sem prejuízo das obrigações de garantia e resultado que impendem sobre o adjudicatário.

4. O prazo da garantia técnica é considerado, no mínimo, de 60 (sessenta) meses, sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser definidas pela Águas do Norte, S.A..

Cláusula 10.ª

(Entrega dos bens objeto do contrato)

1. Os bens objeto do contrato devem ser entregues nas condições e locais indicadas na cláusula 5.ª e durante todo o prazo indicado na Cláusula 4.ª deste caderno de encargos.

2. Rececionados os bens, o representante da Águas do Norte, S.A., assinará a correspondente guia de transporte que atestará a entrega dos bens em execução do fornecimento contratado.

3. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens objeto do contrato, todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização e aplicação daqueles.

4. Com cada entrega dos bens objeto do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para a Águas do Norte, S.A., bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia e resultado que impendem sobre o adjudicatário.

5. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 11.ª

(Inspeção)

Efetuada a entrega dos bens objeto do contrato, a Águas do Norte, S.A., por si ou através de terceiro por ele designado, procede à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, para verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades encomendadas e se reúnem as características, especificações e requisitos de operacionalidade definidos no Anexo I do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 12.ª

(Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias)

1. No caso de os bens objeto do contrato não apresentarem uma total operacionalidade, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou

discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos, a Águas do Norte, S.A. deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Águas do Norte, S.A., às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

Cláusula 13.ª

(Garantia de continuidade de fabrico)

O adjudicatário deve assegurar a continuidade do fabrico e do fornecimento dos bens objeto do contrato pelo prazo de vigência do mesmo.

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 14.ª

(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 **Águas do Norte, S.A.**, 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.

Cláusula 15.ª

(Prazo do dever de sigilo)

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

Cláusula 16.ª

(Proteção de dados pessoais e RGPD)

1. O adjudicatário compromete-se a assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação de proteção de dados aplicável, em particular o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, adiante, RGPD, bem como a Lei de Execução Nacional aprovada pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, no decurso do procedimento concursal, assim como durante a vigência do contrato, nomeadamente as seguintes:

   a) Garantir a confidencialidade dos dados pessoais a que tenha ou venha a ter acesso por via do presente procedimento ou do contrato, ou qualquer ato relacionado direta ou indiretamente a decorrer deste, nomeadamente, assegurando que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

   b) Tratar os dados pessoais a que tenha acesso por via do presente, apenas para as finalidades previstas no presente Caderno de Encargos e no respetivo contrato e segundo as instruções da **Águas do Norte, S.A.**;

   c) Informar a **Águas do Norte, S.A.** caso considere que alguma das instruções por esta providenciada possa dar origem ao incumprimento da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais;

   d) Implementar as medidas técnicas e organizativas de segurança adequadas a assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados pessoais, bem como a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento, designadamente as previstas no artigo 32.º do RGPD, a fim de impedir a destruição, acidental ou ilícita, a perda

acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como qualquer outra forma de tratamento ilícito dos dados pessoais;

e) Não subcontratar o tratamento de dados pessoais da entidade adjudicante sem a sua prévia autorização escrita;

f) Em caso de autorização de subcontratação, impor ao subcontratado as obrigações em matéria de proteção de dados estabelecidas no presente Caderno de Encargos;

g) Notificar a **Águas do Norte, S.A.** de quaisquer transferências de dados pessoais para país fora do Espaço Económico Europeu e que não apresente um nível adequado de proteção;

h) Informar a **Águas do Norte, S.A.**, com a maior brevidade possível, em caso de efetivo ou potencial incidente de violação de dados pessoais;

i) Prestar assistência à **Águas do Norte, S.A.** no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, bem como as obrigações estabelecidas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD;

j) Disponibilizar à **Águas do Norte, S.A.** todas as informações necessárias para que sejam cumpridas todas as obrigações a que o adjudicatário esteja sujeito, contribuindo para auditorias, inspeções e demais fiscalizações conduzidas pelo Responsável pelo Tratamento, quando necessário e aplicável;

k) Sensibilizar o pessoal autorizado no âmbito do tratamento dos dados para as questões relacionadas com privacidade, proteção de dados e segurança da informação, garantindo ainda a necessária formação ao correto manuseamento dos mesmos;

l) Finda a prestação de serviços, apagar ou devolver, segundo o critério da **Águas do Norte, S.A.**, todos os dados pessoais tratados por sua conta, apagando as cópias existentes, sem prejuízo de conservação posterior que seja legalmente exigida.

2. O adjudicatário obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pela **Águas do Norte, S.A.** ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

3. O prestador de serviços compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.** ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruída, por escrito, pela **Águas do Norte, S.A.**.

4. Caso o prestador de serviços subcontrate outras entidades (mediante prévia autorização escrita da **Águas do Norte, S.A.**, nos termos previstos no CCP) para a prestação de serviços previamente definidos pela **Águas do Norte, S.A.**, o prestador de serviços será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.

5. O prestador de serviços obriga-se a garantir que as empresas por esta subcontratadas cumprirão o disposto na LPDP e na demais legislação aplicável, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que a celebra com outras entidades por si subcontratadas.

6. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

   a) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;

   b) Prestar à **Águas do Norte, S.A.**, toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do contrato e manter a **Águas do Norte, S.A.**, informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais ou dos termos do instrumento de legalização concedido pela Comissão Nacional de Proteção de Dados à **Águas do Norte, S.A.**;

   c) Assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no contrato;

   d) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

e) Prestar a assistência necessária à **Águas do Norte, S.A.** no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos Direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, direito de retificação e direito ao apagamento dos dados.

7. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a **Águas do Norte, S.A.**, venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.

8. Para efeitos do disposto na alínea c) do n.º 6 da presente cláusula, entende-se por "colaborador" toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário/prestador de serviços, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.

9. O prestador de serviços deverá assinar, como anexo ao Contrato, o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, que constitui o **Anexo II**, bem como o Acordo de Confidencialidade – **Anexo III**, ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 17.ª

(Interoperabilidade digital)

1. O adjudicatário obriga-se a executar o contrato em conformidade com as normas abertas:

   i. Lei n.º 36/2011, de 21 de junho - Adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado;
   ii. RCM n.º 91/2012, de 8 de novembro - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.

Secção II - Obrigações da Águas do Norte, S.A.

Cláusula 18.ª

(Preço contratual)

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a **Águas do Norte, S.A.** deve pagar ao adjudicatário os preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. O preço total é estimado, por ser variável em função das quantidades de serviços e bens efetivamente realizados e entregues, razão pela qual a **Águas do Norte, S.A.** apenas pagará os serviços e bens que venham a ser real e efetivamente prestados e fornecidos, por aplicação dos preços unitários previstos para os tipos de trabalho indicados às intervenções efetivamente realizadas.
3. As quantidades apresentadas no presente de Caderno de Encargos, são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.
4. Caso venha a verificar-se que o valor dos serviços efetivamente prestados é menor do que o valor correspondente às quantidades estimadas apresentadas nas Cláusulas deste Caderno Encargos, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 381.º, aplicável de acordo com n.º 6 do artigo 454.º, ambos do CCP.
5. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **Águas do Norte, S.A.**, nomeadamente os relativos aos meios humanos e materiais, alimentação, transporte, armazenamento e manutenção, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
6. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual e eventuais renovações se as houver.

Cláusula 19.ª

(Condições de pagamento)

1. As quantias devidas pela **Águas do Norte, S.A.**, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pela **Águas do Norte, S.A.** das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Em caso de discordância por parte da **Águas do Norte, S.A.**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 20.ª

(Erros e omissões do caderno de encargos)

1. O Adjudicatário deve, no prazo de 60 dias contados da data da celebração do contrato, reclamar sobre a existência de erros ou omissões do caderno de encargos, salvo dos que só sejam detetáveis durante a execução do contrato, sob pena de ser responsável por suportar metade do valor dos serviços complementares de suprimento desses erros e omissões.
2. O Adjudicatário é ainda responsável pelos serviços complementares que se destinem ao suprimento de erros e omissões que, não podendo objetivamente ser detetados na fase de formação do contrato, também não tenham sido por ele identificados no prazo de 30 dias a contar da data em que lhe fosse exigível a sua deteção.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, caso os erros ou omissões decorram do incumprimento de obrigações de conceção assumidas por terceiros perante a **Águas do Norte, S.A.**:
    a) Deve a **Águas do Norte, S.A.** exercer obrigatoriamente o direito que lhe assista de ser indemnizado por parte destes terceiros;
    b) Fica o Adjudicatário sub-rogado no direito de indemnização que assiste à **Águas do Norte, S.A.** perante esses terceiros até ao limite do montante que deva ser por si suportado em virtude do disposto dos n.ºs 1 e 2 da presente Cláusula.

Cláusula 21.ª

(Acompanhamento e controlo do contrato)

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, a **Águas do Norte, S.A.** poderá requerer ao Adjudicatário reuniões de acompanhamento à execução do contrato.
2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.
3. O adjudicatário obriga-se a dispor de um responsável pela execução do contrato.
4. Após a assinatura do contrato, o adjudicatário informará, por escrito, o nome do responsável, indicando a sua qualificação técnica e, ainda, se o mesmo pertence ou não ao seu quadro técnico legal.
5. As ordens, avisos e notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução dos serviços poderão ser dirigidos diretamente ao seu responsável.
6. O adjudicatário deverá assegurar os meios indispensáveis para o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre os seus agentes através da atribuição de um telemóvel, facultando o respetivo número à **Águas do Norte, S.A.**.
7. Em complemento dos meios de comunicação móveis, deverá ainda dispor de ligação à rede fixa com os meios indispensáveis para o estabelecimento de comunicação compatível entre a **Águas do Norte, S.A.** e o adjudicatário. É igualmente obrigatório dispor de meios que permitam a comunicação por correio eletrónico.

Cláusula 22.ª

(Seguros e Encargos Sociais)

1. Seguro de Responsabilidade Civil
   a) O adjudicatário subscreverá em seu próprio nome e de todos os eventuais contratados e trabalhadores independentes, uma apólice de seguro onde serão indemnizadas, em caso de sinistro, as perdas e/ou danos de caráter patrimonial e não patrimonial, causados a terceiros em geral e à **Águas do Norte, S.A.** em particular, em consequência da execução da presente prestação de serviços, cuja responsabilidade civil legal de natureza extracontratual pelo dano causado seja imputável a qualquer das entidades seguras na apólice, por si isoladamente ou de forma solidária;

b) Para todos os efeitos deste seguro, deverá constar nas Condições Particulares da Apólice que a entidade adjudicante será sempre considerada terceira, independentemente da sua relação jurídica com o tomador do seguro;

c) O Adjudicatário é obrigado a contratar um seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação.

2. Seguro de Acidentes de Trabalho

a) O Adjudicatário ficará responsável pelo pagamento de todos os encargos sociais estabelecidos na lei a todo o seu pessoal;

b) O Adjudicatário obriga-se a efetuar apólices de seguro que cobrirão acidentes de trabalho e doenças profissionais, bem como a mantê-las válidas até à conclusão do contrato, nos termos da legislação em vigor.

3. O Adjudicatário obriga-se ainda a segurar os meios de transporte que sejam empregues na Aquisição de serviço, bem como todas as pessoas nelas transportadas na qualidade de passageiros, seja quem for, estas últimas.

4. Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, serão por conta do Adjudicatário.

5. A **Águas do Norte, S.A.** pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos na presente cláusula, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo 5 (cinco) dias.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 23.ª

(Penalidades contratuais)

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **Águas do Norte, S.A.** pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, que pode ser cumulada com outras cujos pressupostos se mostrem verificados.

O não funcionamento da solução de gestão de presenças, por falha da solução central, da solução local ou ainda da solução de gestão de marcação online, implica a supressão do procedimento de atendimento e potencia o registo de reclamações pelo cliente. Estes factos traduzem-se em custos diretos decorrentes da necessidade reforçar o trabalho administrativo em virtude da diminuição do rendimento do atendimento e por este motivo serão aplicadas seguintes penalidades:

a) Em caso de falha da solução central:
   i. Por hora de downtime da solução, total ou parcial, será aplicada penalidade correspondente ao dobro do valor do custo de operação desta componente da solução. Este valor será apurado tendo em consideração todos os custos, afetos, nomeadamente licenciamento, manutenção e outros que existam;
   ii. Serão acumulados diretamente todos os custos compensatórios e outros, exigidos no contexto de reparação ao cliente.

b) Em caso de falha da solução local:
   iii. Por hora de downtime da solução, total ou parcial, será aplicada penalidade correspondente ao dobro do valor do custo de operação desta componente da solução. Este valor será apurado tendo em consideração todos os custos, afetos, nomeadamente licenciamento, manutenção e outros que existam;
   iv. Serão acumulados diretamente todos os custos compensatórios e outros, exigidos no contexto de reparação ao cliente;
   v. Serão ainda incluídos os custos/hora resultante da necessidade de reforço administrativo no processo de atendimento, nomeadamente custos de recursos humanos e materiais afetos à loja e ao backoffice.

c) Em caso de falha da solução de gestão de senhas online:
   vi. Por hora de downtime da solução, total ou parcial, será aplicada penalidade correspondente ao dobro do valor do custo de operação desta componente da solução. Este valor será apurado tendo em consideração todos os custos, afetos, nomeadamente licenciamento, manutenção e outros que existam;
   vii. Serão acumulados diretamente todos os custos compensatórios e outros, exigidos no contexto de reparação ao cliente;

viii. Serão ainda incluídos os custos/hora resultante da necessidade de reforço administrativo no processo de atendimento, nomeadamente custos de recursos humanos e materiais afetos à loja e ao backoffice.

d) Em caso de incumprimento do prazo de implementação:

i. Quando se constate incumprimento de prazo na entrega de equipamento, será aplicada penalidade no valor de 1 % (um por cento) do valor do(s) equipamento(s) em falta, por cada dia adicional ao prazo constante da proposta;

ii. Quando se constate incumprimento de prazo na implementação das componentes aplicacionais, será aplicada penalidade correspondente ao valor do custo/dia associado a estas componentes, por cada dia adicional ao prazo constante da proposta.

2. A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% (vinte por cento) do preço contratual.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a **Águas do Norte, S.A.** pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

4. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo das alíneas previstas no n.º 1, que tenham determinado a respetiva resolução.

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a **Águas do Norte, S.A.** 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 **Águas do Norte, S.A.** pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, sem prejuízo da possibilidade, alternativa ou combinada, da mobilização das garantias prestadas.

7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a **Águas do Norte, S.A.** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 24.ª

(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, 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.

Cláusula 25.ª

(Resolução por parte da Águas do Norte, S.A.)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a **Águas do Norte, S.A.** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

   a) Atraso, total ou parcial, na entrega dos bens objeto do contrato superior a 60 dias;

   b) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente contrato e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento da instalação;

   c) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da **Águas do Norte, S.A.** na prestação contratual.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 26.ª

(Incumprimento imputável à Águas do Norte, S.A.)

1. Se a **Águas do Norte, S.A.** praticar ou der causa a facto de onde resulte maior dificuldade na execução do contrato, com agravamento dos encargos respetivos, o adjudicatário tem direito à reposição do equilíbrio financeiro do contrato, nos termos e com os efeitos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 282.º do CCP, que constitui disciplina do presente caderno de encargos.

Cláusula 27.ª

(Responsabilidades)

1. O adjudicatário é responsável por todos os danos causados às e nas instalações da **Águas do Norte, S.A.**, a título culposo ou objetivo, que resultem causalmente da sua prestação contratual, ficando constituído na obrigação de indemnizar, aplicando-se o disposto na alínea b), do n.º 1, do artigo 296.º do *Código dos Contratos Públicos*.

Capítulo IV - Resolução de litígios

Cláusula 28.ª

(Foro competente)

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

Capítulo V - Disposições Finais

Cláusula 29.ª

(Regulamentos dos fornecedores)

1. O Regulamento dos Fornecedores da **Águas do Norte, S.A.** disponível no site da Águas do Norte, S.A. http://www.adnorte.pt/index.php?id=109 deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início dos trabalhos e na sua execução.

Cláusula 30.ª

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

1. A **Águas do Norte, S.A.** pode, a todo o tempo, e mediante mera notificação escrita ao adjudicatário, ceder a sua posição contratual.
2. A cessão e a subcontratação pelo adjudicatário carece de autorização prévia e escrita da **Águas do Norte, S.A.,** sendo admitida nos termos dos artigos do Capítulo VI do CCP.
3. Verificando-se o incumprimento, pelo adjudicatário das suas obrigações assumidas com a celebração do contrato, que preencham os requisitos da resolução do contrato, a **Águas do Norte, S.A.** pode, em alternativa à resolução do contrato, ordenar a cedência da posição contratual do adjudicatário ao(s) concorrente(s) do procedimento pré-contratual que precedeu a celebração do contrato em execução, pela ordem sequencial daquele procedimento.
4. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, a **Águas do Norte, S.A.** interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos serviços.
5. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
6. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato da **Águas do Norte, S.A.**, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
7. Os direitos e obrigações da **Águas do Norte, S.A.**, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
8. As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 6 desta cláusula apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
9. A caução e as garantias prestadas pelo cedente são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas 6 (seis) meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos

prazos, mediante comunicação dirigida pela **Águas do Norte, S.A.** aos respetivos depositários ou emitentes.

10. A posição contratual do cedente nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 31.ª

(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 *Código dos Contratos Públicos*, 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 à outra parte.

Cláusula 32.ª

(Contagem dos prazos)

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

Cláusula 33.ª

(Legislação aplicável)

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

CLÁUSULAS ESPECIAIS

Anexo I

(Especificações Funcionais da aquisição bens e serviços a adquirir)

1. ARQUITETURA GLOBAL

a) Modelo de solução:

i. A solução deve garantir integração nativa entre todas as componentes da solução, nomeadamente aplicação de gestão de presenças (chamador), componente de gestão de senhas online, TV, dispensador de senhas, base de dados agregadora (backoffice) e display de funcionamento da loja;

ii. São admitidas soluções integralmente suportadas na nuvem, "localmente", ou mistas;

iii. Pretende-se uma solução "chave na mão", nas componentes de software e hardware, garantindo no momento da entrega, as parametrizações necessárias para as funcionalidades enunciadas;

iv. Todos os equipamentos, dispensadores e outros periféricos que venham a ser necessários, devem ser fornecidos em modelo de aluguer operacional. No caso de se reutilizarem alguns dos equipamentos atuais, nomeadamente os televisores, estes devem passar a ser integrados no fornecimento do serviço na medida em que haja necessidade da sua substituição por avaria ou inadequação. Para este efeito, deve ser apresentada cotação unitária para previsão de investimento no período de vigência deste contrato;

v. Pretende-se a contratação da solução como serviço, incluindo o fornecimento dos equipamentos em opção de aluguer operacional;

vi. Todos os licenciamentos e atualizações de software, devem estar incluídos no âmbito desta aquisição;

vii. Todo o equipamento de hardware e software deverão ter as melhores práticas de Cibersegurança. ISO27001 e NIST Framework;

b) Opções de Gestão:

i. Garantir a gestão centralizada de conteúdos multimédia.
ii. Garantir a configuração centralizada e parametrização remota de todos os equipamentos,
iii. Garantir a gestão centralizada global da solução de gestão de filas,
iv. Garantir a gestão centralizada das aplicações de atendimento,
v. Garantir a gestão integral e centralizada de estatísticas e indicadores de gestão,
vi. Garantir a gestão diferenciada da solução em termos de parametrizações e conteúdos por loja.
vii. Garantir a gestão integrada na marcação de presenças, online e presencial.

c) Equipamentos base por local de atendimento (9 lojas):

i. Dispensador de senhas com impressora e display funcional;
ii. Display com tamanho de 21" para informação sobre o funcionamento da loja.

d) Protocolos:

i. SNMP para gestão remota integral dos equipamentos, TV, display de loja, dispensadores e outros equipamentos;
ii. Interface web, html5, garantindo o bom funcionamento nos browser's atuais;
iii. HTTPS em toda a solução e infraestrutura, TLS1.2 mínimo.

2. COMPONENTES

a) Componente de gestão global (backoffice):

i. Criar e gerir de forma centralizada grupos, utilizadores, permissões e acessos;
ii. Criar e gerir de forma centralizada os postos de atendimento e filas;
iii. Criar e gerir de forma centralizada os conteúdos, layout e configurações da TV, de forma distinta por local de atendimento (loja);
iv. Criar e gerir de forma centralizada bibliotecas de conteúdos e templates;
v. Garantir a gestão de senhas presenciais e online, de forma integrada;

vi. Criar e gerir de forma centralizada as parametrizações de funcionamento, nomeadamente as filas, a interface gráfica e layout das senhas nos dispensadores;

vii. Garantir a manutenção de base de dados, modelos de relatórios e outras funcionalidades globais de operação da solução.

b) TV corporativa:

i. Criar e gerir de forma centralizada os conteúdos e parametrizações com aplicação distinta por local de atendimento (loja), possibilitando pelo menos para os conteúdos, o seguinte:

- Controlo de data e hora de início e fim de apresentação;
- Controlo da ordem de apresentação e duração dos conteúdos;
- Controlo de parametrizações e conteúdos, com parâmetros diferenciados por local de atendimento (loja);
- Controlo de apresentação de conteúdos, distintos por dia de semana;

ii. A solução de TV deverá ser suportada em televisores com dimensões mínimas de 106 cm/42", reaproveitamento dos existentes, para difusão de conteúdos no espaço de atendimento;

iii. O template de divulgação de conteúdos deverá ser baseado preferencialmente em linguagem html, ou outro formato com versatilidade para poder ser alterado sem a necessidade de recorrer a ferramentas de desenvolvimento ou licenciamento extra;

iv. O template deverá suportar a apresentação em simultâneo de conteúdos multimédia nos formatos standard mais comuns de áudio, vídeo e imagem, nomeadamente .wma, .mpg, .avi, .jpg, .wav, .mp3, entre outros e conteúdos em streaming;

v. O template deverá ser constituído pelos blocos descritos de forma sintética a seguir:

- Espaço identificando a Águas do Norte;
- Espaço com informação de data e hora;
- Espaço de apresentação das filas de atendimento, nº de senha em atendimento, e balcão de atendimento;

- Espaço de divulgação de mensagens rápidas de texto simples, em modo contínuo;
- Espaço de divulgação de multimédia, com suporte para conteúdos vídeo e streaming;

vi. O controlo de chamada de senha deve garantir:

- Sinalizar por alteração de cor e sinal sonoro em simultâneo, as chamadas de senhas;
- Deve ser possível utilizar em alternativa ao sinal sonoro, a sintetização de voz na chamada de senhas;
- Quando uma fila for fechada essa fila deve ser sinalizada a cor distintiva, por exemplo a cinza a 50%.

O template de TV em utilização atual é apresentado no exemplo em seguida:



c) Display para informação de atividade da loja:

i. O display deve ter dimensão mínima de 21", para difusão de conteúdos sobre a gestão da loja, nomeadamente horário, constrangimentos no atendimento, informação sobre gestão de presenças;

ii. Gestão remota do equipamento, power on e power off, garantindo o funcionamento por UPS para falhas de energia;

iii. O template de divulgação de conteúdos deverá ser baseado preferencialmente em linguagem html, ou outro formato com versatilidade para poder ser alterado sem a necessidade de recorrer a ferramentas de desenvolvimento ou licenciamento extra;

iv. O template deverá suportar a apresentação em simultâneo de conteúdos multimédia nos formatos standard mais comuns de áudio, vídeo e imagem, nomeadamente .wma, .mpg, .avi, .jpg, .wav, .mp3, entre outros e conteúdos em streaming;

v. O template deverá ser constituído pelos blocos descritos de forma sintética a seguir:

- Espaço identificando a Águas do Norte;
- Espaço com informação de data e hora;
- Espaço de divulgação de mensagens rápidas de texto simples, em modo contínuo;
- Espaço de divulgação de multimédia, com suporte para conteúdos vídeo e streaming;
- Espaço para mostrar o tempo médio de atendimento;
- Espaço para apresentação de QRCode e alternativas ao atendimento presencial, nomeadamente processos digitais;

vi. Possibilidade de apresentação de conteúdos diferenciados por dia da semana e horário de atendimento.

d) Dispensador de senhas:

i. Requisitos do equipamento:

- A pintura exterior do equipamento deve ser electroestática azul RAL 5018;
- Deve ser ergonómico, garantindo o acesso correto por pessoas com mobilidade reduzida;
- Deve ter display funcional tátil, de tamanho mínimo 17 " (anti vandálico);
- Deve ter dispensador de senhas frontal;
- Deve ter acesso fácil para manutenção, nomeadamente substituição de consumíveis sem a utilização de qualquer ferramenta ou utensilio específico;
- Deve ter conetores de energia e rede informática, de acesso fácil, sendo uma mais-valia a conexão WIFI,
- Sistema de áudio integrado;

ii. Conteúdo da senha:

- Logotipo da Águas do Norte e designação do sistema;
- Data e hora de extração;
- Indicação do número, fila e balcão de atendimento;
- Indicação da hora prevista para atendimento;
- Possibilidade de inserção dinâmica na senha de uma mensagem breve, distinta por local de atendimento e por fila e por período temporal.

iii. Display funcional tátil:

Deverá ser constituído pelos blocos descritos de forma sintética a seguir:

- Espaço identificando a Águas do Norte;
- Espaço com informação de data e hora;
- Espaço de apresentação das filas de atendimento disponíveis para pedido de senha;
- Espaço de divulgação de multimédia, com suporte para conteúdos imagem, vídeo e streaming.

iv. Configuração e gestão do equipamento:

- Gestão remota do equipamento, power on e power off;
- Deve permitir toda a parametrização do equipamento no que se refere às componentes de hardware e software, de forma remota sem a necessidade de licenciamento adicional;
- Deve permitir a emissão de alertas para fim de consumíveis, nomeadamente o papel das senhas, ou outros críticos para o correto funcionamento do equipamento.

e) Aplicação de gestão de presenças (atendedor em loja):

i. A aplicação deve ser preferencialmente correr sobre browser;
ii. Deve integrar com a solução de gestão de atendimento em tempo real, incorporando a gestão das senhas online e offline;
iii. Deve suportar autenticação por técnico de atendimento e seleção do posto de trabalho, e filas de atendimento;
iv. Em atendimento deve permitir:

- Chamar senha;
- Rechamar senha;
- Inicio atendimento;
- Finalizar atendimento;
- Registar desistência;
- Suspender senha;
- Reencaminhar senha para outra fila de atendimento;

v. Deve permitir consultar senhas em espera, por fila;

vi. Deve permitir ao atendedor, visualizar informação sobre número de senhas em espera, tempo médio de atendimento e tempo previsto para atendimento das senhas já retiradas;

vii. Deve permitir fechar disponibilidade de senhas, de acordo com a previsão de tempo de atendimento;

viii. Deve permitir suspender temporariamente ou encerrar o posto de atendimento.

f) Aplicação para marcação online de presença para atendimento:

i. Garantir a gestão de controlo de disponibilidade de senhas online, por parametrização de slots de disponibilidade, por exemplo, de 1 senha por cada hora;

ii. Disponibilizar interface totalmente integrado no site da empresa para o pedido de atendimento, com a seleção dos campos:

- Local de atendimento (loja);
- Dia de atendimento;
- Horário (disponíveis) para esse dia;
- Assunto de atendimento, (idêntico às senhas presenciais);
- Contacto telemóvel (obrigatório) para notificação;

iii. Todos os campos, são de preenchimento obrigatório;

iv. Todos os campos anteriores, com exceção do campo de contacto, devem ser campos de escolha predefinida;

v. A interface poderá ser em formato de formulário ou de calendário;

vi. A seleção por loja ou por dia devem ser dependentes, isto é:

- Se o requerente selecionar primeiro o local de atendimento, quando seleciona o dia e horário de atendimento, só devem estar disponíveis os correspondentes a essa loja;
- Se o requerente selecionar primeiro o dia de atendimento, ao selecionar o horário ou a loja, só devem surgir as disponibilidades respetivas.

vii. Após o registo, o requerente recebe no telemóvel via sms, a indicação do número da senha, data e horário (em princípio o requerido) proposto para atendimento,

3. BASE DE DADOS AGREGADORA, ESTATÍSTICAS, INDICADORES E ALARMÍSTICA:

a) Garantir a possibilidade de exportação de relatórios predefinidos, sendo considerada como mais-valia a capacidade de automatização da sua colocação para envio por email ou colocação em pasta ou FTP;
b) Consolidação de toda a informação de gestão de presenças numa base de dados única;
c) Deve proceder-se ao registo de toda a informação da operação desagregada por loja, fila de atendimento, por senha e por atendedor, garantindo pelo menos registo do seguinte:
    i. Data e hora de extração da senha;
    ii. Data e hora de chamada da senha;
    iii. Data e hora de fecho de atendimento;
    iv. Tempo médio de espera;
    v. Tempo médio de atendimento;
d) Informação genérica desagregada por loja e por fila:
    i. Número de senhas retiradas;
    ii. Número de senhas atendidas;
    iii. Número e hora de senha inicial;
    iv. Número e hora de senha final;
    v. Hora de fecho de disponibilidade de senhas.
e) Deve ser possível o acesso direto a toda a informação da base de dados através de ferramenta de consulta e extração de informação, sem licenciamento adicional, para

elaboração de relatórios e exportação de toda a informação de operação em formatos standard nomeadamente .xls(x) e .csv.;

f) A ferramenta de geração de relatórios, deve permitir a criação de relatórios customizados, acedendo a toda a informação da base de dados agregadora, por intervalo de datas;

g) Disponibilização de informação desagregada por loja e fila de atendimento, em tempo real, para visualização em formato allboard, preferencialmente em linguagem HTML com possibilidade de publicação autónoma em página da intranet da Águas do Norte, apresentando por exemplo a seguinte informação:
    i. Número de clientes atendidos;
    ii. Tempo médio de espera;
    iii. Tempo médio de atendimento;

h) Criação de alarmes, para monitorizar níveis de serviço definidos, com mecanismos de notificação por email ou sms.

4. INTEGRAÇÃO:

A solução deve garantir a capacidade de integração com outras plataformas via API ou webservices, enunciadas a seguir:

a) Integração com AQUAMatrix através de webservices:

   Incidindo sobre o registo de atendimento em AQUAMatrix, nomeadamente:
    i. Quando o estado do atendimento é "Em atendimento", deve abrir registo de atendimento de forma automática em AQUAMatrix, para registo do número de senha;
    ii. Quando o estado do atendimento é "Finalizar atendimento", deve fechar o respetivo registo de atendimento em AQUAMatrix.

b) Integração com Plataforma de Indicadores:

   A integração com esta plataforma será via API, para transição dos dados estatísticos de atendimento, garantindo pelo menos os atuais:
    i. Local de atendimento (loja);
    ii. Fila de atendimento;
    iii. Atendedor;
    iv. Data e hora;
    v. Tempo de espera;
    vi. Tempo de atendimento.

c) Integração com gateway de SMS:

Para utilização de SMS em processos de notificação, nomeadamente:

i. Acompanhamento da gestão de senhas online;

d) Integração com outras componentes da Águas do Norte:

Deve ser considerada a possibilidade de integração da solução de gestão de presenças com as seguintes componentes da Águas do Norte:

i. Integração no Portal institucional para registo pelos clientes de senhas online;
ii. Garantir a possibilidade de integração da solução com eventual APP a desenvolver pela Águas do Norte;

e) Garantir integração com Microsoft Active Directory e Active Directory Federation Service (ADFS) para Single Sign-On (SSO).

5. FORMAÇÃO

f) <u>Vertente de atendimento:</u>

Deve ser garantida a formação na vertente da gestão de atendimento, relativa a todas as funcionalidades necessárias para os utilizadores em loja, nomeadamente:

i. Aplicação de gestão de presenças (atendedor);
ii. Manutenção e substituição de consumíveis relativos ao funcionamento do dispensador de senhas;

g) <u>Vertente operacional:</u>

Deve ser garantida a formação na vertente da gestão operacional relativa a todas as componentes e funcionalidades, nomeadamente:

i. Gestão de utilizadores, grupos e permissões;
ii. Parametrização e configuração de layouts de TV e displays de funcionamento;
iii. Gestão de conteúdos;
iv. Parametrização e gestão de filas e postos de atendimento;
v. Parametrizações de layout de senhas e dispensador;
vi. Parametrização da aplicação de gestão do atendimento;
vii. Parametrização global da solução, backoffice, base de dados e reporting;

6. TEMPOS DE RESPOSTA PARA O SERVIÇO (SLA):

a) Reposição do pleno funcionamento da solução de gestão de senhas online, em 4 (quatro) horas;

b) Reposição do pleno funcionamento da componente central de gestão global da solução de backoffice onde se insere a base de dados agregadora, em 4 (quatro) horas;

c) Reposição do pleno funcionamento da solução local por cada loja, em 8 (oito) horas úteis. Esta condição inclui todos os equipamentos aplicações e configurações que autonomizam o funcionamento local da solução;

d) A componente local da solução para as 9 (nove) lojas, não pode estar em "baixo" (tempo de downtime), de forma acumulada, superior a 32 horas por ano e cumprindo ainda o seguinte:

   i. Este valor não transita entre anos do contrato;

   ii. Este valor aplica-se ao período útil, isto é, refere-se apenas ao período de atendimento;

   iii. Inclui todos os equipamentos, aplicações e configurações;

e) A componente de gestão de senhas online não pode estar em "baixo" (tempo de downtime), de forma acumulada, superior a 8 horas por ano e cumprindo ainda o seguinte:

   i. Este valor não transita entre anos do contrato;

   ii. Este valor aplica-se ao período útil, isto é, refere-se apenas ao período de atendimento.

f) A componente de gestão centralizada de toda solução (backoffice) não pode estar em "baixo" (tempo de downtime), de forma acumulada, superior a 8 horas por ano e cumprindo ainda o seguinte:

   i. Este valor não transita entre anos do contrato,

   ii. Este valor aplica-se ao período útil, isto é, refere-se apenas ao período de atendimento;

   iii. Inclui o funcionamento da solução de gestão, configurações e parametrizações centralizadas e base de dados agregadora.

7. LOCAIS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E SUPORTE:

A) Na tabela seguinte, apresentam-se os locais para entrega, instalação e suporte que correspondem aos locais de atendimento ao público (lojas):

Nº	Loja	Morada	Coordenadas
1	Amarante	Rua Dr. Mário Monterroso, n.º 50, fração E, 4600-074 Amarante	41°16'17.9"N 8°05'00.1"W
2	Arouca	Rua Abel Botelho, n.º 6, 4540-114 Arouca	40°55'45.1"N 8°14'54.3"W
3	Baião	Rua de Camões, nº176, 4640-147 Baião	41°09'32.7"N 8°02'19.5"W
4	Celorico de Basto	Avenida da República, Centro Comercial das Oliveiras, fração C, 4890-220 Celorico de Basto	41°23'25.8"N 7°59'56.7"W
5	Cinfães	Urbanização São Sebastião, fração D, 4690-879 Cinfães	41°04'27.9"N 8°05'46.4"W
6	Fafe	Rua Dr. António Marques Mendes, n.º 91, fração D, 4820-250 Fafe	41°27'04.3"N 8°10'12.1"W
7	Santo Tirso	Rua Prof. Sampaio de Carvalho, Edifício Lante, Loja 3 fração D, 4780-553 Santo Tirso	41°20'39.4"N 8°28'46.3"W
8	Trofa	Rua Infante Dom Henrique, Edifício Terraços do Infante, n.º 1, 4785-185 Trofa	41°20'12.4"N 8°33'50.1"W
9	Vila Meã	Largo Carlos Freitas, S/N, 4605-375 Vila Meã	41°15'06.0"N 8°11'10.3"W

Horário de atendimento: das 09h00 às 12:30 e das 14h00 às 17h00 (dias úteis)

b) Todas as intervenções nos espaços de atendimento ao público (lojas) sejam programadas ou não programadas, devem ser obrigatórias e previamente articuladas com o Responsável designado pela Águas do Norte, para esse efeito;

c) Todas as intervenções nos espaços de atendimento ao público (lojas) sejam programadas ou não programadas, devem obrigatoriamente respeitar as regras em vigor nesses espaços e finda a intervenção, devem garantir a reposição das condições de higiene e limpeza;

d) As operações de manutenção preventiva ou programadas devem ocorrer apenas fora do horário de atendimento. Caso sejam executadas no período entre as 12:30 h e as 14:00 h, devem salvaguardar a reposição das condições de funcionamento das soluções até às 14:00 horas;

e) As operações de manutenção corretiva podem ocorrer durante o horário de atendimento, desde que sejam imprescindíveis para a reposição do funcionamento da solução. Em todo o caso, tal só pode ocorrer após articulação com o Responsável designado pela Águas do Norte, para esse efeito.

8. PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO:

a) O prazo de referência para a implementação global, salvaguardando a exceção indicada, conforme referido nas alíneas seguintes é de 45 (quarenta e cinco dias) dias;

b) O prazo de implementação, para efeito de execução e eventuais penalidades, deverá ser considerado desde a data da adjudicação até à colocação em produtivo da solução global e das soluções locais em todas as lojas.

c) Constitui exceção, a componente de integração para a qual deverá ser aprovado cronograma específico.

ANEXO II

ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS EM SUBCONTRATAÇÃO

Entre:

Águas do Norte, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1A, com matrícula na Conservatória de Registo Comercial e de identificação de pessoa coletiva número 513606084, com o capital social subscrito 111.061.732,00 EUR (cento e onze milhões, sessenta e um mil, setecentos e trinta e dois euros), aqui representada por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração e por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, na qualidade de xxxxxxxxxxxx do Conselho de Administração, com poderes legais e estatutários de representação, como Primeira Outorgante

e

(Nome da pessoa singular/coletiva), (dados de identificação da pessoa singular - nome, morada, cartão de cidadão ou BI, número fiscal) ou da pessoa coletiva (sede, registo comercial, representada por), adiante designado por "Subcontratado",

É celebrado o presente contrato de subcontratação de tratamento de dados pessoais, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 28.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre Proteção de Dados ou RGPD), corrigido pela retificação publicada no Jornal Oficial da União Europeia, L119 de 4 de maio de 2016 e pela Retificação do Conselho da União Europeia de 12 de Outubro de 2020, e considerada, ainda, a Lei 58/2019, de 8 de Agosto, que executa o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na ordem jurídica portuguesa, o qual se regerá nos termos e de acordo com as cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

Objeto e âmbito de aplicação

1. O presente contrato vincula o Subcontratado à Águas do Norte, S.A. e estabelece, entre outras, o objeto e a duração do tratamento de dados, a relação entre a Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado, a contratação de outro subcontratado, as medidas de segurança e as cláusulas de confidencialidade inerentes ao tratamento de dados, assim como as transferências de dados e a gestão de incidentes.
2. O contrato de tratamento de dados pessoais em subcontratação será exclusivamente aplicável ao tratamento de dados pessoais subsumível à legislação sobre proteção de dados da União Europeia e complementa e faz parte integrante do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes e tem por objeto *(inserir descrição dos serviços em causa)*.
3. Termos como "Dados pessoais", "Tratamento", "Responsável pelo Tratamento" e "Subcontratado", têm o significado que consta do artigo 4.º do RGPD e ainda dos esclarecimentos que constam das deliberações do Grupo de Trabalho do artigo 29.º e do Comité Europeu da Proteção de Dados caso em que passarão igualmente a fazer do presente contrato no que respeita à concretização dos termos aqui mencionados.

Cláusula 2.ª

Duração do presente acordo

1. O presente acordo de tratamento de dados pessoais em regime de subcontratação vigorará enquanto se mantiver em vigor o contrato de prestação de serviços entre a Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado ou até tais dados serem apagados ou devolvidos, por instrução daquela.
2. O acordo de tratamento de dados pessoais em subcontratação em apreço terminará com efeitos imediatos caso cesse o contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, por qualquer forma de cessação dos contratos, seja por resolução, caducidade, revogação ou denúncia, exceto se existirem instruções em contrário da Águas do Norte, S.A.

Cláusula 3.ª

Da relação entre a Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado

1. Quando o tratamento dos dados for efetuado por sua conta, a Águas do Norte, S.A. recorre apenas a subcontratados que apresentem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos do RGPD e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados.

2. Compete à Águas do Norte, S.A. determinar o âmbito, finalidades e forma pela qual o Subcontratado poderá aceder ou proceder ao tratamento dos dados pessoais.

3. O Subcontratado tratará os dados pessoais somente em conformidade com as instruções documentadas que lhe forem fornecidas pela Águas do Norte, S.A., as quais se enquadram no âmbito das previsões do contrato em apreço, nelas se incluindo o que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, caso em que informará a Águas do Norte, S.A. desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público.

4. O Subcontratado notificará por escrito a Águas do Norte, S.A., e fundamentará, caso entenda que uma instrução que receba infringe o RGPD ou outra legislação nacional ou da União relativa à proteção de dados.

5. Sem prejuízo do quadro sancionatório dos artigos 82.º e seguintes, o subcontratado que, em violação do RGPD, determine as finalidades e os meios de tratamento, é considerado responsável pelo tratamento no que respeita ao tratamento em questão.

Cláusula 4.ª

Da contratação de outro subcontratado

1. O Subcontratado apenas contrata outro subcontratado quando a Águas do Norte, S.A. tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral para esse efeito.

2. A Águas do Norte, S.A. concede, pelo presente, autorização geral para subcontratação dos serviços de tratamento de dados, pelo que deve ser notificada de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratados, dando assim à Águas do Norte, S.A. a oportunidade de se opor a tais alterações, caso entenda fazê-lo.

3. Caso o Subcontratado contrate outro subcontratado para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da Águas do Norte, S.A., deverão ser impostas a esse outro subcontratado, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União ou da legislação nacional, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas neste contrato.

4. Em particular, deverá o outro subcontratado apresentar garantias de que possui os conhecimentos especializados, fiabilidade e recursos suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma que o tratamento seja conforme com os requisitos impostos pelo RGPD.

5. Caso esse outro subcontratado não cumpra as suas obrigações em matéria de proteção de dados, o Subcontratado que é parte neste contrato continua a ser plenamente

responsável, perante a Águas do Norte, S.A., pelo cumprimento das obrigações desse outro subcontratado.

Cláusula 5.ª

Das garantias de segurança do tratamento

1. As partes assumiram o presente vínculo jurídico reconhecendo a Águas do Norte, S.A. as competências técnicas e de segurança do Subcontratado e este a possibilidade de delas dispor e poder implementar, a fim de ser levado a cabo o tratamento de dados pessoais para as finalidades definidas pela Águas do Norte, S.A.
2. A Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado deverão, assim, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares, aplicar as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, incluindo, consoante o que for adequado, nomeadamente e sem excluir outra ou outras que o tratamento exija ou venha a exigir:
   a) A pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais;
   b) A capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
   c) A capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
   d) Um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
   e) Medidas para assegurarem que o acesso aos dados pessoais é restrito ao pessoal autorizado e que este pessoal recebeu formação em matéria de proteção de dados;
   f) O cumprimento de um código de conduta aprovado conforme referido no artigo 40.º ou de um procedimento de certificação aprovado conforme referido no artigo 42.º, ambos do RGPD, pode ser utilizado como elemento para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas no n.º 1 do artigo 32º, também do RGPD.
3. Ao avaliar o nível de segurança adequado devem ser considerados, designadamente, os riscos apresentados pelo tratamento, em particular devido à destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas, e à divulgação ou ao acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.
4. Fica ao critério do Subcontratado nos termos do presente acordo, a seleção das medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco.

5. A Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado implementaram medidas que garantem que qualquer pessoa singular que tenha acesso a dados pessoais e agindo sob a autoridade da Águas do Norte, S.A. ou do Subcontratado, só procede ao seu tratamento mediante instruções daquela, exceto se tal lhe for exigido pelo direito da União Europeia ou pela legislação nacional.

Cláusula 6.ª

Do aperfeiçoamento das medidas de segurança

1. As partes reconhecem que os requisitos de segurança do tratamento de dados se encontram em permanente mudança e que uma segurança eficaz requer frequente avaliação, pelo que o Subcontratado deverá avaliar continuamente as medidas implementadas referidas na cláusula 5.ª, n.º 2, e considerá-las um processo em constante evolução, devendo, nomeadamente, aperfeiçoar e complementar estas medidas a fim de manter a conformidade com esses requisitos.

Cláusula 7.ª

Da legitimidade da Águas do Norte, S.A.

1. Pelo presente contrato a Águas do Norte, S.A. assegura ter legitimidade e base legal para fornecer os dados pessoais ao Subcontratado, para que este possa proceder ao seu tratamento.

Cláusula 8.ª

Da confidencialidade

1. O Subcontratado deve assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade.
2. Para os fins previstos no número anterior, e sem prejuízo de disposições contratuais existentes entre as partes, o Subcontratado deverá informar da natureza confidencial desses mesmos dados pessoais a todos os seus funcionários, colaboradores, agentes e/ou outros subcontratados (estes quando contratados nos termos da cláusula 4.ª) e que estejam envolvidos no tratamento de dados pessoais.
3. O fim do presente contrato de tratamento de dados pessoais em subcontratação não exonera o Subcontratado ou outros subcontratados do seu dever de confidencialidade, o qual se mantém sem limite temporal.

Cláusula 9.ª

Transferências de Dados

1. O Subcontratado deverá imediatamente notificar a Águas do Norte, S.A. de quaisquer transferências temporárias ou permanentes de dados pessoais para país fora do EEE - Espaço Económico Europeu - que não apresente um nível adequado de proteção.
2. As transferências internacionais de dados para países terceiros apenas deverão ser efetuadas após a obtenção de autorização da Águas do Norte, S.A., que poderá recusá-la na medida do seu critério.
3. Caso a Águas do Norte, S.A. ou o Subcontratado promovam a transferência transfronteiriça de dados por meio de um mecanismo legal que seja subsequentemente modificado, revogado ou declarado inválido por uma jurisdição competente, a Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado acordam em cooperar de boa-fé no sentido de que a transferência seja concluída ou seja adotado um mecanismo alternativo adequado que permita fundamentar a legalidade da mesma.

Cláusula 10.ª

Da assistência à Águas do Norte, S.A.

1. O Subcontratado, na medida do possível e tomando em conta a natureza do tratamento, presta assistência à Águas do Norte, S.A. através de medidas técnicas e organizativas adequadas, permitindo que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no capítulo III do RGPD, a saber, os direitos de acesso, retificação, cancelamento, oposição, portabilidade e limitação do tratamento.
2. O Subcontratado deve ainda prestar assistência ao Responsável pelo Tratamento no sentido de assegurar o cumprimento das seguintes obrigações, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor:
   a) Notificação de uma violação de dados à autoridade de controlo;
   b) Comunicação de uma violação de dados pessoais ao titular de dados;
   c) Realização da avaliação de impacto sobre a proteção de dados;
   d) Obrigação de consulta prévia decorrente da avaliação de impacto.

Cláusula 11.ª

Do destino dos dados finda a prestação de serviços

1. De harmonia com o critério ou escolha da Águas do Norte, S.A., o Subcontratado apaga ou devolve-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a

conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros.

2. O Subcontratado deverá notificar todos os outros subcontratados do fim do presente contrato e assegurar que esses outros subcontratados destroem ou devolvem os dados pessoais à Águas do Norte, S.A., de harmonia com o critério ou opção que esta venha a tomar.

Cláusula 12.ª

Auditorias

1. O Subcontratado deve facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Águas do Norte, S.A. ou por outro auditor por esta mandatado para o efeito.

Cláusula 13.ª

Gestão de incidentes

1. No caso de o Subcontratado tomar conhecimento de incidente que afete o tratamento de dados pessoais deverá prontamente notificar a Águas do Norte, S.A. desse facto, com ela cooperar e seguir as suas instruções relativas a tais incidentes, de modo a permitir-lhe executar uma investigação aprofundada do incidente e responder-lhe corretivamente tomando as medidas adequadas.

2. Por "incidentes" deverá entender-se, nomeadamente:

   a) Uma queixa ou pedido relativo ao exercício dos direitos dos titulares de dados, nos termos da cláusula 10.ª, n.º 1;

   b) Uma investigação, sob a forma de auditorias, sobre a proteção de dados realizada pela autoridade de controlo, nos termos do artigo 58º, n.º 1, alínea b);

   c) Qualquer destruição, perda e alteração, acidental ou ilícita, e a divulgação ou o acesso, acidental ou ilícito, não autorizados, a dados pessoais transmitidos.

Cláusula 14.ª

Da responsabilidade do Subcontratado

1. O Subcontratado deverá indemnizar a Águas do Norte, S.A. e assumir a responsabilidade em relação a qualquer queixa, procedimento, queixa de terceiros, perdas, danos e encargos em que a Águas do Norte, S.A. incorra e que decorram, direta ou indiretamente, de violações do presente contrato e/ou legislação de proteção de dados aplicável, imputáveis ao Subcontratado.

Cláusula 15.ª

Entrada em vigor

1. O presente contrato de tratamento de dados pessoais em subcontratação entre a Águas do Norte, S.A. e o Subcontratado vigorará a partir de (*indicar data*).

Cláusula 16.ª

Conflitos

1. Na eventualidade de existir um conflito entre o contrato de prestação de serviços e o presente acordo, este deverá prevalecer sobre o primeiro.

Cláusula 17.ª

Lei do contrato

1. O presente contrato rege-se pela lei portuguesa e pelas normas europeias diretamente aplicáveis.

Cláusula 18.ª

Foro

1. Na emergência de um litígio relativo à execução ou interpretação do presente acordo, as partes indicam como foro competente o indicado no contrato de serviço ou, caso este seja omisso, o tribunal Administrativo e Fiscal de Mirandela, com expressa renúncia a qualquer outro.

Celebrado em _____, aos ____/____/20__, constando de dois exemplares, ficando cada uma das partes fica na posse de um exemplar,

Assinam

Pela Águas do Norte, S.A.

_____

Pelo Subcontratado

ANEXO II.a

DESCRIÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. Finalidades

O Subcontratado realiza, por conta da XXXXXXXXX, atividades de tratamento de dados pessoais, com as seguintes finalidades:

- (a preencher)

2. Categorias de Dados Pessoais

Os dados pessoais tratados dizem respeito às seguintes categorias de dados:

- (a preencher)

3. Categorias de Titulares de Dados

Os dados pessoais tratados dizem respeito à seguintes categorias de titulares:

- (a preencher)

4. Contacto

A XXXXXXXXX nomeou uma Encarregada da Proteção de Dados que poderá ser contactada através de dpo.adnorte@ADP.PT

ANEXO III

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

Entre:

Águas do Norte, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1A, com matrícula na Conservatória de Registo Comercial e de identificação de pessoa coletiva número 513606084, com o capital social subscrito 111.061.732,00 EUR (cento e onze milhões, sessenta e um mil, setecentos e trinta e dois euros), aqui representada por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração e por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, na qualidade de xxxxxxxxxxxx do Conselho de Administração, com poderes legais e estatutários de representação, como Primeira Outorgante

e

(Nome da pessoa singular/coletiva), (dados de identificação da pessoa singular - nome, morada, cartão de cidadão ou BI, número fiscal) ou da pessoa coletiva (sede, registo comercial, representada por), adiante designado por "Subcontratado",

Considerando:

- Os contactos iniciados pelas partes com a finalidade de desenvolver (nomeadamente, projetos, acesso remotos, ideias, auditorias, etc.);
- A necessidade, neste contexto, de troca de informações entre as partes, que assumem natureza reservada;
- Que tais informações constituem ativos críticos das respetivas partes, com valor próprio e independente da celebração futura de qualquer instrumento de colaboração entre si ou entre cada uma e quaisquer terceiros;

As partes celebram o presente **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE**, submetido às seguintes cláusulas:

Cláusula Primeira

(Objeto)

1.1 O presente acordo tem por objeto garantir a confidencialidade e proteção da informação classificada como protegida, confidencial ou outra de igual significado, trocada entre as partes com a exclusiva finalidade fixada infra, na Cláusula Segunda.

1.2 Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por "Informação", entende-se toda a informação que, independentemente do suporte utilizado, conste ou se refira a:

- qualquer informação, elemento material ou tipos de documentos apresentados pela Primeira Outorgante relativos a este Acordo ou às suas atividades, ou na sua carteira de clientes, incluindo informações financeiras, operações, política de estratégia e procedimentos de negociação ou medidas internas, bem como informações sobre os produtos, representantes, relacionamento com fornecedores ou parceiros comerciais ou de negócios, segredos comerciais, *know-how*, estratégias e perspetivas de negócios;
- qualquer informação, material, manuais e livros ou documentos enviados pela Primeira Outorgante ou obtidas pelo Segundo Outorgante durante as reuniões, discussões ou conversas formais com a Primeira Outorgante e/ou os seus representantes, colaboradores ou agentes que possam ser desenvolvidos e apresentados no decorrer dos serviços prestados à Primeira Outorgante;
- qualquer rascunho, conceito, projeto, invenção, desenho, fotografia, esboço, diagrama, especificação, desenvolvimento, ideia artística, plano, comunicação, *software* e documentação relativa a programas de computador, registos, dados e bases de dados de qualquer natureza, gráficos, notas, modelos e amostras;
- qualquer conhecimento obtido pelo Segundo Outorgante em consequência dos serviços prestados, bem como todos os tipos de informação sobre aspetos técnicos, financeiros, comerciais e/ou industriais, veiculados verbalmente, por escrito, em suporte magnético ou através de qualquer outro recurso telemático;
- qualquer informação definida como dados pessoais no âmbito do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Regulamento (EU) 2016/679, de 27 de Abril de 2016.

1.3 As partes designar-se-ão "parte emissora" e "parte recetora" de acordo com a qualidade assumida, no âmbito do intercâmbio de Informação a regular.

Cláusula Segunda

(Finalidade e extensão da divulgação)

2.1 A Informação é divulgada com a exclusiva finalidade de desenvolver projetos ou ideias, sendo que a terceira parte deve estar abrangida por um acordo desta natureza com quaisquer outras partes.

2.2 O Primeiro e o Segundo Outorgantes comprometem-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título, em Portugal ou no estrangeiro, a informação divulgada da contraparte para qualquer outra finalidade distinta da estipulada em 2.1, salvo autorização expressa da parte emissora.

2.3 O Recetor deve proteger a informação divulgada pelo Emissor utilizando o mesmo grau de cuidado que usa para prevenir a disseminação e publicação não autorizada da sua própria informação.

2.4 O Recetor deve adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela tenha tido acesso e deve assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre ao Emissor a ocorrência de incidentes desta natureza no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.

2.5 A parte recetora obriga-se, finda a finalidade referida na cláusula segunda, a restituir qualquer cópia, excerto ou parte dos elementos da Informação referidos supra em 1.2, no prazo de 8 (oito) dias, mediante mera solicitação da parte emissora.

Cláusula Terceira

(Confidencialidade)

3.1 O Segundo Outorgante concorda em não usar a Informação Confidencial em qualquer forma ou produzir ou testar qualquer produto que incorpore a Informação Confidencial, exceto para as finalidades autorizados pela Primeira Outorgante.

3.2 Os fins permitidos devem constituir um documento escrito preparado pela Primeira Outorgante, sendo incluídos num documento autónomo, exclusivo e relacionado apenas com as suas disposições.

3.3 O Segundo Outorgante será responsável, caso hajam dúvidas, por inquirir junto do Primeiro Outorgante sobre o conteúdo da referida autorização, cabendo apenas a este último a responsabilidade pela interpretação e esclarecimento de tais dúvidas.

3.4 O Segundo Outorgante deve, antes de iniciar qualquer divulgação permitida, obter dos seus colaboradores a quem a informação confidencial irá ser divulgada ou que possam de alguma forma obter acesso a qualquer Informação Confidencial, o mesmo grau de confidencialidade a que se obrigou com a Primeira Outorgante.

Cláusula Quarta

(Divulgação a terceiros)

4.1 No caso de o Segundo Outorgante necessitar de assistência de qualquer outra parte que não os seus colaboradores, aos quais a divulgação de qualquer Informação Confidencial é considerada necessária, deverá obter a aprovação por escrito da Primeira Outorgante da admissão desse terceiro e, posteriormente, com ele celebrar um acordo vinculativo da mesma forma em que o Segundo Outorgante está vinculado perante a Primeira Outorgante nos termos deste acordo.

Cláusula Quinta

(Informação não protegida)

5.1 Não se considera abrangido pelo dever de confidencialidade qualquer elemento da Informação:

- Cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pelo(s) proprietário(s). Tal autorização deve ser solicitada pela parte recetora e concedida pela parte emissora ou pelo(s) proprietário(s) por escrito no prazo de 8 (oito) dias úteis, findos os quais, na ausência de resposta, se considera indeferida a autorização;
- Que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado público ou que, de outra forma não se possa ignorar como pertencente ao domínio público;
- Tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio público por motivo não imputável à parte recetora, a título de dolo ou negligência;
- Que a parte recetora possa provar conhecer, por exibição de suporte escrito, em momento prévio ao seu recebimento;
- Recebido pela parte recetora de terceiros sem dever de confidencialidade, desde que estes tenham o direito de fornecer essa informação e que a mesma não tenha sido obtida por estes direta ou indiretamente da parte emissora ou do(s) proprietário(s) sob condição de confidencialidade;
- Que a parte recetora seja obrigada, por lei ou decisão judicial, a divulgar, desde que a esta notifique imediatamente a parte emissora e coopere de forma razoável com os esforços empreendidos por esta para contestar ou limitar o âmbito de tal divulgação;
- Que seja desenvolvida de forma independente pelo recetor.

5.2 O ónus da prova de todas as exceções à obrigação de confidencialidade previstas em 5.1 recai sobre a parte recetora ou sobre os coproprietários.

Cláusula Sexta

(Propriedade e integridade da informação)

6.1 A Informação é da primeira Outorgante se este for a parte emissora. Se a parte emissora for o segundo outorgante a Informação é pertencente ao segundo outorgante.

6.2 Em casos onde o segundo outorgante é detentor da propriedade intelectual da ideia, este tem 2 opções numa fase posterior ao desenvolvimento da ideia:

a. Abandonar a posse da propriedade intelectual da ideia, ficando esta na posse da Primeira Outorgante, sem quaisquer custos associados;

b. Pagar à Primeira Outorgante, certificando-se de que o valor líquido cobre todos os custos associados ao desenvolvimento da ideia e levando consigo toda a Informação referente à ideia desenvolvida.

6.3 Todos os processos que envolvam venda da Informação, por parte do segundo outorgante (sendo este a parte emissora) a uma terceira entidade (não abrangida pela Primeira Outorgante), são feitos apenas entre o segundo outorgante e a terceira entidade, tendo em conta que ambas as partes devem assegurar que os custos associados ao desenvolvimento da ideia têm de ser cobertos na sua totalidade.

6.4 Quando a Primeira Outorgante se encontra na posse da Informação, através do método descrito em 6.2, alínea a, este vê-se na sua total liberdade para poder continuar a desenvolver a ideia e até vendê-la a qualquer outra entidade, em condições idênticas às descritas no ponto 6.2, alínea b, aplicáveis a este caso, devendo estar cobertos todos os custos associados ao desenvolvimento da ideia.

6.5 O(s) proprietário(s) não garante(m), direta ou indiretamente, no âmbito do presente acordo, a proteção da Informação em sede, designadamente, de direitos de autor ou de propriedade industrial.

Cláusula Sétima

(Dever de notificação)

7.1 O Segundo Outorgante deve imediatamente notificar por escrito a Primeira Outorgante sobre qualquer violação ou ameaça de violação das disposições do presente Acordo da qual tome conhecimento, causada por si, seus colaboradores, ex-colaboradores e/ou qualquer terceiro.

Cláusula Oitava

(Duração)

8.1 O presente acordo entra em vigor na data da sua assinatura por ambas as partes, ficando a parte recetora vinculada ao presente compromisso de confidencialidade, nos exatos termos supra estipulados, por tempo indefinido, contados desde a data de assinatura deste acordo.

8.2 As partes poderão, por acordo e a todo o tempo, revogar ou alterar, no todo ou em parte, as disposições do presente acordo, conquanto não seja posta em causa a confidencialidade da Informação.

8.3 Os seus efeitos podem igualmente cessar mediante a celebração de um qualquer compromisso contratual entre os Outorgantes no qual seja estipulada a confidencialidade da Informação, sendo assim substituídos os termos deste contrato, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

8.4 Em caso algum estão todavia as partes vinculadas, pelo presente acordo, a celebrar futuramente quaisquer negócios jurídicos.

Cláusula Nona

(Responsabilidade)

9.1 A parte recetora ou coproprietários é responsável perante a parte emissora por quaisquer danos ou prejuízos, incluindo danos emergentes e lucros cessantes, resultantes do incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações previstas neste acordo, sem prejuízo da eventual responsabilidade criminal em que incorra no caso, nos termos da Legislação Portuguesa aplicável.

9.2 Sem prejuízo do disposto no número anterior, a violação de quaisquer obrigações previstas no presente acordo por parte da parte recetora ou coproprietário lesante implica o pagamento à parte lesada, a título de Cláusula Penal, de montante que cubra os prejuízos causados, sem prejuízo de outros valores que possam ser peticionados.

Cláusula Décima

(Aproveitamento do acordo)

10.1 Na eventualidade de qualquer cláusula deste Acordo ser considerada inválida por uma autoridade com jurisdição sobre o presente Acordo, essa cláusula deverá ser eliminada do presente Acordo, permanecendo inalteradas, válidas e vinculativas as demais cláusulas para as partes, na medida em que não são afetadas por tal eliminação.

Cláusula Décima Primeira

(Integridade do acordo)

11.1 Este Acordo constitui o acordo integral e único entre as partes e substitui todas as negociações, representações, empreitadas e acordos anteriores celebrados entre as partes que possam ter existido, tanto na forma escrita como oral.

11.2 Alterações e variações a este Acordo efetuadas em qualquer das suas cláusulas não serão válidas, exceto se acordadas por escrito, devendo o respetivo instrumento ser assinado pelas respetivas partes ou por agentes devidamente autorizados e mandatados pelas mesmas.

Cláusula Décima Segunda

(Lei e Resolução de Litígios)

12.1 O presente acordo é submetido à Lei Portuguesa.

12.2 Caso surja um diferendo ou litígio entre as Partes em matéria de interpretação, validade ou aplicação do presente Acordo, que as mesmas não consigam resolver de forma amigável, qualquer das Partes poderá submetê-lo a um tribunal arbitral, com expressa renúncia a qualquer outro tribunal.

12.3 O tribunal arbitral será constituído e funcionará de acordo com as normas definidas pela Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011) e será composto por três árbitros, sendo nomeados um por cada uma das Partes e um terceiro por cooptação destas. Na falta de acordo quando à designação do terceiro árbitro, será a sua designação efetuada pelo Juiz Presidente do Tribunal da Relação de Guimarães, a requerimento de qualquer das Partes.

12.4 O processo de arbitragem correrá em Vila Real, em língua portuguesa, salvo acordo em contrário das partes no processo arbitral.

12.5 O tribunal arbitral e/ou o centro de arbitragem apreciarão os factos e julgarão de acordo com a Lei Portuguesa e das decisões por eles proferidas não caberá recurso.

Feito em_____, aos _____ de _____ de 20__, em duplicado, ficando cada uma das partes na posse de um exemplar.

Primeiro Outorgante:

_____ _____

Segundo Outorgante

_____