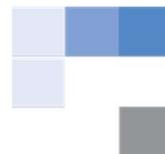
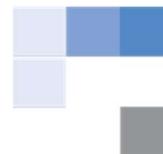


AJUSTE DIRETO N.º 58/DCP/LOG/SERVIÇOS DE INVENTARIAÇÃO E DEPÓSITO DE ARQUIVO FÍSICO

Caderno de Encargos



Cláusulas jurídicas	3
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	3
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços</i>	3
<i>Cláusula 3.ª Duração</i>	3
<i>Cláusula 4.ª Preço base</i>	3
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento</i>	4
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual</i>	5
<i>Cláusula 7.ª Sigilo</i>	5
<i>Cláusula 8.ª Proteção de dados</i>	6
<i>Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação</i>	7
<i>Cláusula 10.ª Comunicações e notificações</i>	8
<i>Cláusula 11.ª Penalidades contratuais</i>	8
<i>Cláusula 12.ª Trabalhadores afetos à prestação de serviços</i>	9
<i>Cláusula 13.ª Foro competente</i>	9
<i>Cláusula 14.ª Legislação aplicável</i>	9
Cláusulas Técnicas	10
Especificações do Lote 1 – Serviços de inventariação e depósito de arquivo físico	10
<i>Cláusula 15.ª Descrição técnica do contrato</i>	10
<i>Cláusula 16.ª Obrigações do cocontratante</i>	10
<i>Cláusula 17.ª Dos contentores</i>	11
<i>Cláusula 18.ª Consulta de documentos</i>	12
<i>Cláusula 19.ª Restituição de documentos</i>	12
Especificações do Lote 2 - Serviços de tratamento estatístico de reclamações, sugestões e elogios	13
<i>Cláusula 20.ª Obrigações do cocontratante</i>	13
<i>Cláusula 21.ª Gestor do Contrato</i>	13
<i>Cláusula 22.ª Tratamento de dados pessoais</i>	134
ANEXO I - Preços Base unitários	Erro! Marcador não definido.



CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de inventariação e depósito de arquivo físico, consubstanciados na receção, depósito, consulta, tratamento, gestão e transporte de documentação da AMA, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, de acordo com os Lotes 1 e 2 indicados em seguida:

- a) **Lote 1** – Serviços de inventariação e depósito de arquivo físico;
- b) **Lote 2** – Serviços de tratamento estatístico de reclamações, sugestões e elogios.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços são prestados nas instalações do cocontratante, sendo que a transferência dos bens depositados para outras instalações deste, não poderá ser efetuada sem o consentimento prévio e escrito da AMA.

Cláusula 3.ª

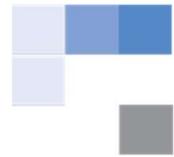
Duração

1. O contrato tem início na data da sua assinatura e mantém-se em vigor até 31 de dezembro de 2025, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. O contrato poderá acabar a sua execução antes da data prevista no número anterior se esgotado o seu valor.

Cláusula 4.ª

Preço contratual e preços base unitários

1. O preço contratual global dos contratos a celebrar fixa-se em 6 750,00 € (seis mil setecentos e cinquenta euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor, o qual poderá ser atingido através da aplicação dos preços unitários propostos, aos serviços efetivamente prestados e aos bens que efetivamente sejam fornecidos, distribuindo-se da seguinte forma:
 - a) **Lote 1** – Serviços de inventariação e depósito de arquivo físico – 3 750,00 € (três mil setecentos e cinquenta euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
 - b) **Lote 2** – Serviços de tratamento estatístico de reclamações, sugestões e elogios – 3 000,00 € (três mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

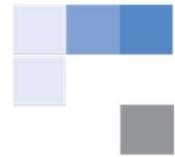


2. Os preços base unitários para ambos os Lotes (preços unitários máximos até quatro casas decimais que a AMA se dispõe a pagar), são os previstos no Anexo I ao presente caderno de encargos, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.
3. São excluídas as propostas, para ambos os Lotes, que apresentem qualquer preço unitário superior ao respetivo preço base previsto no Anexo I ao presente caderno de encargos
4. Os preços unitários propostos incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, nomeadamente:
 - a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato;
 - b) A obtenção de quaisquer autorizações e pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impedem sobre o cocontratante;
 - c) Todos os encargos com os salários, subsídios de férias e de Natal, prémios de seguro e participações para a segurança social, resultantes da lei ou de contrato, relativos ao pessoal que presta serviço;
 - d) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - e) Encargos com telecomunicações;
 - f) Seguro de acidentes de trabalho.
5. No caso de os serviços efetivamente prestados e dos bens que efetivamente sejam fornecidos não atingirem o preço contratual fixado no n.º 1, o cocontratante não poderá exigir qualquer indemnização ou compensação, seja a que título for.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. Pelo cumprimento das obrigações decorrentes do contrato objeto do **lote 1**, a AMA deve pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços unitários constantes da proposta adjudicada, aos serviços efetivamente prestados, até perfazer o montante máximo de 3 750,00€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. Pelo cumprimento das obrigações decorrentes do contrato objeto do **lote 2**, a AMA deve pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços unitários constantes da proposta adjudicada, aos serviços efetivamente prestados, até perfazer o montante máximo de 3 000,00 € acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
3. A faturação é efetuada mensalmente, mediante a aplicação dos preços unitários aos serviços efetivamente prestados, de acordo com a prévia validação da AMA.



4. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
5. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
6. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
7. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
8. Só serão devidos os valores referentes aos serviços efetivamente prestados e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
9. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
10. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.
11. Qualquer atraso no pagamento das faturas não autoriza o cocontratante a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do CCP.
12. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

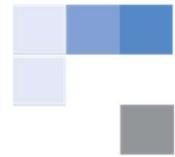
São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e 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.



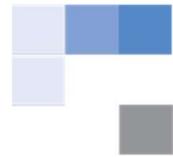


3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da AMA, incluindo no 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, informando nesse caso a AMA desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à AMA pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à AMA no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos



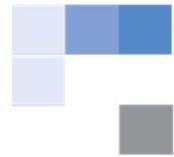
artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;

- g) Consoante a escolha da AMA, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à AMA todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela AMA ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A AMA, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a AMA fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a AMA poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à AMA.
 6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a AMA resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a AMA poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato,



mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento da obrigação fixada na alínea p), do nº 1, da Cláusula 16.ª do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de 10 EUR, por cada dia de atraso;
 - b) Pelo incumprimento da obrigação prevista no número 2 da cláusula 18.ª do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária de 0,50 EUR por cada hora de atraso;
 - c) Pelo incumprimento da obrigação prevista no número 3 da cláusula 18.ª do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária de 1 EUR por cada hora de atraso;
 - d) Pelo incumprimento da obrigação prevista no número 6 da cláusula 18.ª do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária de 0,10 EUR por cada página não disponibilizada no prazo indicado;
 - e) Pelo incumprimento da obrigação prevista na cláusula 19.ª do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária de 100 EUR por cada dia de atraso.
2. Pelo incumprimento de qualquer obrigação não individualizada nas alíneas anteriores do ponto número 1 da presente cláusula, no caso de incumprimento dos prazos fixados e por causa imputável ao cocontratante, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

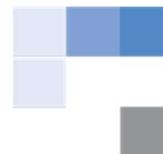
- $P = V * A/500$

em que:

P - Corresponde ao montante da penalidade;

V - Corresponde ao valor do contrato; e,

A - Corresponde ao número de dias em atraso.



3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
5. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
6. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
7. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Trabalhadores afetos à prestação de serviços

O cocontratante deve garantir, relativamente aos trabalhadores afetos à execução do contrato a celebrar, o cumprimento integral das disposições previstas no artigo 419.º-A do CCP.

Cláusula 13.ª

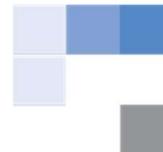
Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 14.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissis neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.



CLÁUSULAS TÉCNICAS

ESPECIFICAÇÕES DO LOTE 1 – SERVIÇOS DE INVENTARIAÇÃO E DEPÓSITO DE ARQUIVO FÍSICO

Cláusula 15.ª

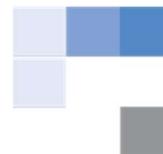
Descrição técnica do contrato

1. Gestão de documentação de vários tipos, designadamente, contabilísticos, de recursos humanos, contratual e ainda a produzida pelos serviços descentralizados da AMA (rede de Lojas de Cidadão).
2. Criação de um arquivo intermédio de reclamações e o consequente tratamento estatístico das mesas.

Cláusula 16.ª

Obrigações do cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração dos contratos decorrerão para o cocontratante as seguintes obrigações principais:
 - a) Obrigação, de prestar os serviços objeto do presente caderno de encargos, nos termos e condições nele previstas e na proposta adjudicada;
 - b) Obrigação de disponibilizar uma plataforma digital dedicada para consulta online dos documentos sob custódia.
 - c) Obrigação de comprovar perante a AMA o bom acondicionamento e manuseamento dos bens à sua guarda, obrigando-se a substituir, sem custos para a AMA, os meios/bens que revelem não conferir uma adequada conservação e acondicionamento da documentação.
 - d) Não guardar os bens da AMA de modo diverso do convencionado;
 - e) Avisar imediatamente a AMA, quando saiba que algum perigo ameaça os bens depositados ou que terceiro se arroga direitos em relação a eles.
 - f) Obrigação de analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços, de modo a salvaguardar que o cumprimento da prestação respeita os termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
 - g) Obrigação de assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do cocontratante ou por este geridos em primeira linha;
 - h) Obrigação de comunicar por escrito à AMA, logo que deles tenha conhecimento, qualquer facto, situação, ocorrência ou vicissitude que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços,



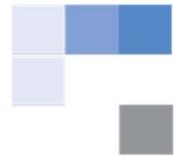
- bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato a celebrar com a AMA;
- i) Obrigação de não alterar, por qualquer modo, as condições contratuais fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
 - j) Obrigação de não ceder a sua posição contratual nem qualquer benefício, seja a que título for, sem autorização prévia e por escrito da AMA;
 - k) Obrigação de comunicar por escrito à AMA qualquer facto, situação ou vicissitude que ocorra durante a execução do contrato com relevância para a execução do mesmo;
 - l) Obrigação de dotar e manter as instalações onde está depositada a documentação da AMA, com sistemas de segurança necessários à boa conservação dos documentos;
 - m) Obrigação de facultar a consulta da documentação, pela AMA, nos termos previstos no presente caderno de encargos;
 - n) Obrigação de indemnizar a AMA, por quaisquer danos provocados na documentação entregue, exceto nos casos de força maior motivados por facto que não seja imputável ao cocontratante;
 - o) Obrigação de manter estrita confidencialidade e sigilo sobre a documentação entregue, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;
 - p) Obrigação de efetuar o serviço de transporte de documentação para as suas instalações no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data de requisição da AMA;
 - q) Obrigação de restituição dos bens objeto de depósito, no local que a AMA vier a indicar, nos casos de denúncia, resolução ou cessação do contrato pelo decurso do prazo.
2. A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, nomeadamente, a fornecer todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação de serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução dos referidos serviços, nos termos do artigo 452.º do CCP.

Cláusula 17.ª

Dos contentores

Os contentores para acondicionamento dos documentos cujo depósito é objeto do presente caderno de encargos, devem:

- a) Quando se trate de contentores para acondicionamento de pastas de arquivo, ter as seguintes dimensões interiores 440 mm x 330mm x 290mm;
- b) Quando se trate de contentores para acondicionamento de documentos avulso, ter as seguintes dimensões interiores 320 mm x 250 mm x 260 mm;
- c) Quando se trate de contentor de grandes volumes, ter as seguintes dimensões 1200 mm x 800 mm x 960



mm;

- d) Ser selados através da utilização de selos de segurança
- e) Conter elementos que permitam identificá-lo em base de dados donde conste a identificação da AMA, bem como a catalogação do respetivo conteúdo, quando disponibilizada pela AMA

Cláusula 18.ª

Consulta de documentos

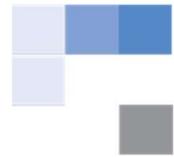
1. A consulta de documentos pode ser realizada nas instalações do cocontratante, nas instalações da AMA, ou via digital.
2. A disponibilização de documentos para consulta nas instalações da AMA, deve ocorrer no prazo máximo de 24 horas úteis contadas da respetiva solicitação, contanto que a requisição seja realizada até às 17h de dia útil.
3. Quando a disponibilização de documentos nas instalações da AMA seja sinalizada como urgente, deve ocorrer no prazo máximo de 4 horas úteis contadas da respetiva solicitação, contanto que a requisição seja realizada até às 17h de dia útil.
4. Quando a requisição prevista nos números anteriores seja realizada fora do horário ali previsto, a contagem do respetivo prazo tem início à primeira hora útil do dia útil seguinte ao da requisição.
5. O cocontratante deverá assegurar que:
 - a) A consulta de documentação no local de depósito pode ser realizada, no período de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h, mediante requisição prévia por parte da AMA, com uma antecedência mínima de 2 (duas) horas.
 - b) A consulta da documentação da AMA nas suas instalações, depende de autorização expressa do gestor de contrato designado pela AMA.
6. O cocontratante obriga-se a disponibilizar cópia de documentos por meios eletrónicos nos seguintes prazos:
 - a) Uma página – 40 minutos;
 - b) Duas a vinte páginas – 1 hora;
 - c) Mais de vinte páginas – 1 hora por cada lote de 20 páginas.
7. A requisição de consulta de processo ou por meios eletrónicos, pressupõe a prévia autorização da AMA, para que o cocontratante quebre as condições de segurança relativas à documentação a ser consultada (inclui quebra dos selos de segurança).

Cláusula 19.ª

Restituição de documentos

1. O cocontratante obriga-se a iniciar a restituição definitiva da totalidade dos documentos depositados no





prazo máximo de 5 dias úteis contados da data da respetiva solicitação.

2. A restituição deve cumprir um nível de serviço de entrega de 300 contentores diários, em dias úteis.

ESPECIFICAÇÕES DO LOTE 2

SERVIÇOS DE TRATAMENTO ESTATÍSTICO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

Cláusula 20.ª

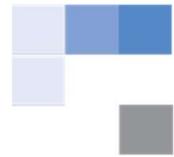
Obrigações do cocontratante

1. O cocontratante obriga-se a proceder ao tratamento de reclamações, sugestões e elogios, e ou da respetiva resposta, consubstanciados na indexação em ficheiro com formato folha de cálculo, onde deverá constar, a seguinte informação:
 - a) Número do livro;
 - b) Código da reclamação;
 - c) Identificar se é uma reclamação (R), um elogio (E) ou sugestão (S);
 - d) Entidade da qual o cidadão reclama;
 - e) Código CES da entidade (preenchimento automático);
 - f) Área governativa da entidade;
 - g) Data de submissão da reclamação;
 - h) Data de receção na AMA (quando a reclamação foi recebida pela AMA);
 - i) Motivo principal da reclamação (R), elogio (E) ou sugestão (S);
 - j) Qual via da reclamação a AMA recebeu;
 - k) Nome do gestor que efetua o registo.
 - l) Identificação relativa aos dados pessoais, se rasurados ou não;
 - m) Identificação sobre a existência de resposta à reclamação;
 - n) Data da resposta (quando disponível).
2. O ficheiro tipo referido no número anterior, será fornecido ao cocontratante no início do contrato, sendo que o mesmo deve ser remetido à AMA com uma periodicidade mensal, e deve incluir todas as reclamações remetidas ao cocontratante no mês que antecede.

Cláusula 21.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.



2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.
3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: <https://www.ama.gov.pt/>.

Cláusula 22.ª

Tratamento de Dados Pessoais

1. O 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, doravante designado por RGPD, estabelece a obrigação de formalizar entre o Responsável pelo tratamento e o Subcontratante os termos e responsabilidades no tratamento de dados pessoais.
2. Ao tratamento de dados pessoais neste âmbito aplicam-se as definições previstas no RGPD.
3. O tratamento de dados pessoais no âmbito do contrato a celebrar é caracterizado do seguinte modo:

Identificação: Consulta de Reclamações/Sugestões/Elogios do Livro Amarelo Físico

Descrição:

Sempre que alguém é atendido num serviço público, seja num balcão, online ou por telefone, essa pessoa tem o direito de reclamar, sugerir ou elogiar sobre esse serviço.

As reclamações, sugestões ou elogios são feitos no Livro Amarelo (Livro de Reclamações da Administração Pública).

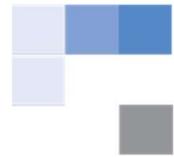
3.1. O cidadão pode pedir o livro amarelo à entidade pública onde utilizou determinado serviço. Ao realizar a reclamação tem de preencher uma página, que inclui os seguintes campos de identificação: Nome do reclamante; Morada; Código Postal; Telefone.

3.2. Além destes, tem também um campo para o motivo da reclamação, onde pode apresentar a sua reclamação, sugestão ou elogios.

3.3. Para agilizar o tratamento das folhas de reclamação do formato físico do livro de Reclamações foi previsto o envio por via eletrónica das folhas de reclamação às entidades reguladoras ou às entidades de controlo de mercado competentes, eliminando-se, conseqüentemente, os custos de contexto a cargo dos operadores económicos com o respetivo envio dos originais.

3.4. Será realizada a recolha de informação constante na reclamação, de modo que seja possível a identificação agregada desta, relativa aos elogios, reclamações e sugestões apresentados bem como a informação agregada relativa à avaliação dos locais e linhas de atendimento ao público.

Finalidade: Recolha e análise da informação agregada relativa à avaliação do locais e linhas de atendimento



ao público.

4. Categorias de dados pessoais e prazo de conservação:

- Dados de identificação: Nome; Apelido - Prazo de conservação: 3 anos

- Dados de contacto: Morada; Telefone - Prazo de conservação: 3 anos

5. Categorias de titulares de dados: Utilizadores, Cidadãos

6. Duração do tratamento: 01 de janeiro até 31 de dezembro de 2025

7. Meios de tratamento:

O Subcontratante terá acesso às folhas de reclamação enviadas em papel ou por correio eletrónico (Outlook) relativas a Reclamações, Elogios ou Sugestões do Livro Amarelo.

8. Assim, o tratamento de dados pessoais no âmbito do contrato a celebrar deverá realizar-se nos seguintes termos:

8.1. A cocontratante compromete-se ao cumprimento da legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e Conformidade com o RGPD e a efetuar o tratamento exclusivamente de acordo com os termos estabelecidos no presente acordo ou outras que venham a ser aditadas por força de circunstâncias não previstas e identificadas no acordo presente.

9. Acesso aos dados e confidencialidade

9.1. A Cocontratante deverá tomar as medidas adequadas para garantir o dever de sigilo dos seus colaboradores que tenham acesso aos dados pessoais e que estes atuam em conformidade com os requisitos legais aplicáveis sobre proteção de dados pessoais e código de conduta conforme os requisitos do artigo 40.º do RGPD.

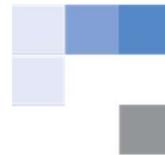
9.2. A Cocontratante deverá assegurar que o acesso dos seus colaboradores aos dados no âmbito do presente acordo se rege estritamente pelo princípio da necessidade de conhecer e de acordo com a sua sensibilidade, garantindo a revisão de privilégios de acesso anualmente e sempre que se verifique a substituição de colaboradores.

9.3. A Cocontratante obriga-se a garantir a formação adequada sobre privacidade e segurança de informação aos seus colaboradores, no âmbito do contrato a que se refere o presente acordo, com uma periodicidade de 12 meses.

10. Medidas de segurança

10.1. Considerando as melhores práticas na gestão da segurança de informação, a par dos mais recentes desenvolvimentos tecnológicos, custos de implementação, análise de risco e impacto para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, a Cocontratante deve implementar as medidas técnicas e organizativas para garantir o nível de segurança adequado à mitigação dos riscos identificados, incluindo se necessário as medidas previstas no número 1 do artigo nº 32.º do RGPD e disso apresentar evidência à AMA.





10.2. A Cocontratante obriga-se ao cumprimento dos requisitos da Resolução de Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, relativamente aos meios de tratamento utilizados no âmbito do contrato a que se refere o presente Caderno de Encargos.

11. Subcontratação

11.1. A Cocontratante não permite o acesso ou disponibiliza quaisquer dados pessoais no âmbito do presente acordo a outro subcontratante, a menos que seja requerido ou autorizado pela AMA.

12. Exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais

12.1. Tendo em conta a natureza do tratamento, a Cocontratante deverá auxiliar a AMA implementando medidas técnicas e organizativas que auxiliem a AMA na resposta a pedidos dos titulares dos dados no exercício dos seus direitos.

Assim, a Cocontratante deve:

12.2. Notificar a AMA se receber um pedido do Titular dos dados ao abrigo do RGPD ou outra legislação de proteção de dados pessoais.

12.3. Assegurar que apenas responde a estes pedidos sob instruções documentadas da AMA ou conforme requerido pela legislação aplicável a que o Segundo Outorgante está sujeito, e na medida permitida por essa legislação informar a AMA desse requisito legal antes da resposta ao mesmo.

13. Incidentes de segurança e Violação de dados pessoais

13.1. A Cocontratante deve comunicar à AMA de imediato logo que tenha conhecimento de um incidente de segurança e violação de dados que afete os dados pessoais no âmbito do presente acordo, fornecendo a informação necessária que permita à AMA o cumprimento de quaisquer obrigações de notificar ou informar os titulares dos dados objeto da violação de dados, conforme legislação de proteção de dados pessoais aplicável.

13.2. A Cocontratante deve cooperar com a AMA e tomar medidas adequadas e razoáveis, para auxiliar na investigação, mitigação e remediação dos efeitos da violação de Dados Pessoais.

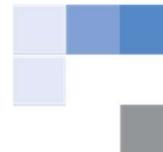
14. Avaliação de risco, Avaliação de Impacto de dados pessoais e Consulta Prévia

14.1. A Cocontratante deve prestar apoio na execução de avaliação de impacto de dados pessoais que respeita à componente de processamento assegurada no âmbito do presente acordo, e caso seja necessário, na consulta prévia à Autoridade de Controlo, que a AMA considere adequadas, conforme o Artº 35º e 36º do RGPD.

15. Conservação dos dados

15.1. Consoante a escolha da AMA, a Cocontratante compromete-se a apagar ou a devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros. No caso de apagamento dos dados, a subcontratante, deverá ser entregue à AMA o auto de destruição que

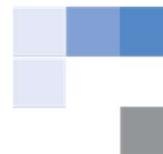




evidencie a operação.

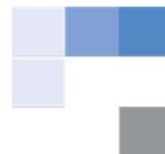
16. Localização do tratamento, bases de dados, transmissão e transferências de dados para países terceiros
 - 16.1. A Cocontratante compromete-se a efetuar o tratamento, transmitir, transferir e guardar os dados de acordo com os termos previstos, dando cumprimento aos artigos 45.º e 46.º do RGPD e assegurando a utilização de meios de tratamento, com acesso aos dados pessoais, detidos por organizações sediadas em países sujeitos ao RGPD ou com decisão de adequação pertencente ao grupo de países identificados em https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_pt. Garantindo que não existirão transmissões/transferências de dados para países terceiros que não assegurem uma proteção adequada, quer por si, quer por subcontratantes seus.
17. Auditoria e inspeção
 - 17.1. A Cocontratante compromete-se a disponibilizar à AMA todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no presente acordo, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela AMA ou por auditor independente por esta mandatado.
 - 17.2. A AMA, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar a Cocontratante para esta, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do presente acordo.
 - 17.3. Caso a Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a AMA fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação da Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria. A AMA poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas à Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 - 17.4. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte da Cocontratante, esta deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à AMA.
 - 17.5. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável à Cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a AMA resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 - 17.6. Caso a Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a AMA poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
18. Dados de contacto dos Encarregados de proteção de dados
 - 18.1. A Cocontratante compromete-se a informar a AMA caso os dados de contato do seu Encarregado de Proteção de dados sejam alterados.





ANEXO I - PREÇOS BASE UNITÁRIOS

Lote 1 – Serviços de inventariação e depósito de arquivo físico	
Serviços a prestar	Preço unitário
Contentor de arquivo intermédio fornecido, para acondicionamento de arquivo inativo (44 cm de comprimento - capacidade para 5 Pastas de arquivo de 8 cm de lombada)	1,5000 €
Contentor de arquivo digitalizado fornecido, para acondicionamento de documentos avulso (32 cm de comprimento - capacidade para 1.200 folhas avulsas)	1,5000 €
Contentor de grandes volumes fornecido, para acondicionamento de documentação fora do formato padrão (120 cm de comprimento - capacidade para 1 m ³ de documentação)	15,0000 €
Organização e contentorização da documentação, produção de inventário e constituição de base de dados por lombada da pasta/processo para integração no registo de arquivo em custódia	0,1000 €
Recolha e transferência de contentores das instalações da AMA, em Lisboa, para as instalações do cocontratante	1,5000 €
Custódia de arquivo em contentor de arquivo intermédio (44 cm de comprimento)	0,1800 €
Custódia de arquivo em contentor de arquivo digitalizado (32 cm de comprimento)	0,1800 €
Custódia de arquivo em contentor de grandes Volumes (120 cm de comprimento)	25,0000 €
Manuseamento de contentor para consulta	1,1300 €
Entrega física de processo nas instalações da AMA, em 24h, pelo 1.º processo	3,8500 €
Entrega física de processo nas instalações da AMA, em 24h, pelo 2.º e demais processos entregues em conjunto com o 1.º processo	0,6700 €
Entrega física de contentor nas instalações da AMA, pelo 1.º contentor	11,3000 €
Entrega física de contentor nas instalações da AMA, em 24h, pelo 2.º e demais contentores entregues em conjunto com o 1.º contentor	1,1300 €
Entrega física urgente de contentor ou processo nas instalações da AMA, até 4h, pelo 1.º processo/contentor	33,4000 €
Entrega física urgente de contentor ou processo nas instalações da AMA, até 4h, pelo 2.º e demais processos/contentores entregues em conjunto com o 1.º processo/ contentor	1,1300 €
Consulta física nas instalações do cocontratante, por contentor	1,1300 €
Página de cópia digitalizada de documento disponibilizado em plataforma digital dedicada	0,4100 €



Valor unitário por fotocópia de documento	0,2600 €
Eliminação segura e confidencial ou devolução definitiva de contentor à porta das instalações da EAD	3,0000 €

Lote 2 – Serviços de tratamento estatístico de reclamações, sugestões e elogios

Serviços a prestar	Preço unitário
Valor unitário de tratamento estatístico de reclamações, por documento físico ou por email.	0,0870 €