

transportes ● — ●
metropolitanos
de ● — ● lisboa

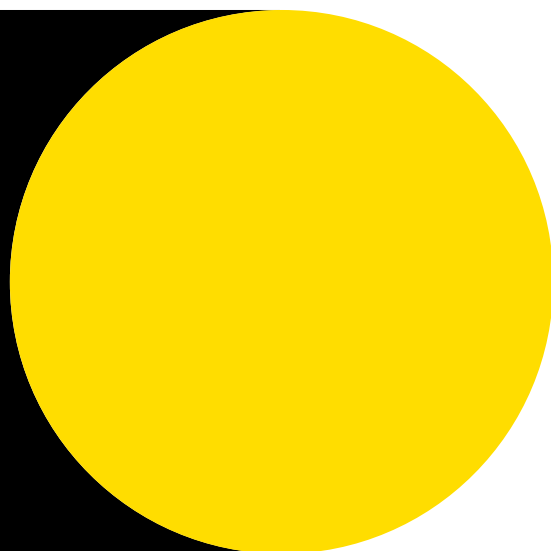
CADERNO DE ENCARGOS



Procedimento n.º PP01/2025

**PROMESSA PÚBLICA DE CONTRATAÇÃO DE
SERVIÇOS DE VENDA DE TÍTULOS DE
TRANSPORTE COMERCIALIZADOS PELA TML**

Lisboa, 12 de setembro de 2025
DMC | DJR



PROMESSA PÚBLICA

[Nos termos dos artigos 459.º do Código Civil e seguintes, aplicáveis, ex vi, n.º 4 do artigo 280.º do CCP]

Procedimento n.º PP01/2025

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE COMERCIALIZADOS

Lisboa, 12 de setembro de 2025

DMC | DJR

ÍNDICE

SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS	4
ENQUADRAMENTO	4
CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
Cláusula 1.ª – Objeto do Procedimento.....	5
Cláusula 2.ª – Livre escolha.....	5
Cláusula 3.ª – Preço Global.....	6
Cláusula 4.ª – Adesão e exclusão.....	6
Cláusula 4.ª – Remuneração.....	7
Cláusula 5.ª – Prazo de vigência e produção de efeitos dos Contratos.....	9
Cláusula 6.ª – Contrato(s)	9
Cláusula 7.ª – Caução.....	10
 CAPÍTULO II – DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	11
Cláusula 8.ª – Âmbito dos contratos.....	11
Cláusula 9.ª – Obrigações do(s) Cocontratante(s).....	12
Cláusula 10.ª – Obrigações da TML.....	16
Cláusula 11.ª – Gestor do(s) Contrato(s).....	17
Cláusula 12.ª – Seguros.....	17
Cláusula 13.ª – Direitos de propriedade intelectual.....	18
Cláusula 14.ª – Publicidade.....	19
Cláusula 15.ª – Direito de inspeção.....	20
Cláusula 16.ª – Proteção de Dados Pessoais.....	21
 CAPÍTULO III – EXECUÇÃO CONTRATUAL	24
Cláusula 17.ª – Propostas de melhoria contínua.....	24
Cláusula 18.ª – Representante do Cocontratante.....	24
Cláusula 19.ª – Responsabilidade.....	25
Cláusula 20.ª – Autorizações da TML.....	26
Cláusula 21.ª – Agentes de Venda integrantes da prestação de serviços.....	26
Cláusula 22.ª – Arquitetura do sistema.....	27
Cláusula 23.ª – SAM FARM.....	27
Cláusula 24.ª – Comunicação de dados.....	27
Cláusula 25.ª – Produtos a Comercializar na Rede de Agentes.....	28
Cláusula 26.ª – Operações a efetuar na Rede de Agentes.....	28
Cláusula 27.ª – Prestação de Contas.....	29

CAPÍTULO IV – PENALIDADES, FORÇA MAIOR, MODIFICAÇÕES E RESOLUÇÃO DO CONTRATO..... 30

Cláusula 28.ª – Penalidades contratuais.....	30
Cláusula 29.ª – Condições de modificação do contrato.....	30
Cláusula 30.ª – Subcontratação e cessão da posição contratual.....	30
Cláusula 31.ª – Casos Fortuitos ou de Força Maior.....	31
Cláusula 32.ª – Resolução do contrato.....	32

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS.....33

Cláusula 33.ª – Dever de informação.....	33
Cláusula 34.ª – Dever de sigilo.....	33
Cláusula 35.ª – Boa-fé.....	34
Cláusula 36.ª – Comunicações e notificações.....	34
Cláusula 37.ª – Contagem de prazos.....	34
Cláusula 38.ª – Legislação e foro competente.....	35

SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS..... 36

A. ENQUADRAMENTO.....	36
B. LISTA DA REDE DE VENDAS.....	36
C. CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DOS AGENTES DE VENDAS.....	39
1) Vendas:.....	40
2) Qualidade do Atendimento:.....	40
3) Imagem/sinalética presente:.....	40
4) Informação disponível para consulta:.....	41
5) Arquitetura do sistema de vendas:.....	41
D. MONITORIZAÇÃO DE VENDAS E DA REDE DE AGENTES DE VENDA.....	47
1) Rede de agentes:.....	47
2) Stock de suportes físicos:.....	48
3) Anomalias técnicas:.....	48
E. PRESTAÇÃO DE CONTAS.....	49
1) Depósito da receita de vendas:.....	49
2) Apuramento das comissões devidas:.....	49
3) Fecho de contas mensal:.....	49
F. COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE.....	50
G. MODELO DE SINALÉTICA IDENTIFICATIVA.....	51

SECÇÃO I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

ENQUADRAMENTO

- A. A TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. (abreviadamente designada “TML”) é uma pessoa coletiva de direito privado sob a forma de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, de responsabilidade limitada, integrada no setor empresarial local, com natureza de empresa metropolitana de mobilidade e transportes, detida a 100% (cem por cento) pela Área Metropolitana de Lisboa e com sede na Rua Cruz de Santa Apolónia, n.º 23, 25 e 25A, 1100-187 LISBOA.
- B. A constituição da TML foi realizada ao abrigo do enquadramento normativo constante do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, que veio habilitar as Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto a constituírem empresas locais de natureza metropolitana, tendo em vista a prossecução de competências próprias e delegadas nos domínios da mobilidade e transportes.
- C. A TML tem, por isso, como missão a prossecução de competências próprias e delegadas pela AML nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente das competências de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros explorados na área metropolitana, bem como competências conexas na área da mobilidade e transporte, incluindo a prestação de serviços de interesse geral no âmbito do desenvolvimento, gestão e exploração de estacionamento e soluções de mobilidade urbana.
- D. A TML é, para efeitos de contratação pública, uma Entidade Adjudicante nos termos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 2.º do Código dos Contratos Públicos (“CCP”), na sua redação vigente.
- E. Nos termos do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, e dos respetivos Estatutos, compete à TML no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, entre outras funções, a gestão do sistema de bilhética integrado da área metropolitana de Lisboa.
- F. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas e técnicas a incluir nos Contratos a celebrar, cujo objeto consiste na aquisição de serviços, com vista a estabelecer e a operar uma Rede permanente de Agentes de Vendas que assegure a

venda dos títulos de transporte comercializados pela TML, compreendendo os fornecimentos e as prestações conforme definido no presente Caderno de Encargos.

- G. A TML pretende, com a celebração dos contratos, ter uma Rede de vendas abrangente na área metropolitana de Lisboa, de forma a assegurar capilaridade na rede de venda dos títulos de transporte.
- H. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no(s) contrato(s) a celebrar com a TML na sequência do presente procedimento com a(s) entidade(s) que venha(m) a assinar o(s) contrato(s) em questão, doravante “Cocontratante(s)”.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª – Objeto do Procedimento

1. O(s) Contrato(s) a celebrar têm por objeto a prestação de serviços de venda dos títulos de transporte comercializados pela TML, com vista a estabelecer e a operar uma Rede permanente de Agentes de Vendas, compreendendo os fornecimentos e as prestações conforme definido no presente Caderno de Encargos.
2. Pela disponibilização dos serviços referidos no número anterior, é devida ao(s) Cocontratante(s) o produto da percentagem constante da respetiva proposta pelo montante global de vendas efetuadas, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
3. A outorga de contrato(s) ao abrigo da presente Promessa Pública não garante a execução ininterrupta dos mesmos, podendo a TML, por razões fundadas no interesse público, suspender a Rede permanente de Agentes de Vendas, sem que isso dê lugar a qualquer responsabilidade contratual perante o(s) Cocontratante(s) e os Aderentes/Utilizadores.

Cláusula 2.ª – Livre escolha

No âmbito do(s) contrato(s) a celebrar, os utilizadores dos títulos de transporte comercializados pela TML, têm o direito de escolher livremente o fornecedor de serviços, não constituindo, o(s) contrato(s) a celebrar, título suficiente para gerar qualquer direito ou expectativa juridicamente tutelável de volume de faturação por parte de qualquer fornecedor.

Cláusula 3.ª – Preço Global

1. O preço global dos contratos a celebrar é de 700.000,00€ (setecentos mil euros), com exclusão do IVA.
2. Os contratos a celebrar ao abrigo da presente Promessa são juridicamente dependentes entre si e encontram-se sujeitos ao limite máximo estabelecido no número anterior, pelo que caducarão automaticamente, sem necessidade de qualquer formalidade ou notificação prévia, no momento em que seja atingido o valor global de 700.000,00€ (setecentos mil euros), com exclusão do IVA, independentemente do número de contratos já celebrados ou em fase de execução, não podendo ser celebrados novos contratos que excedam este montante máximo.
3. O preço contratual não confere ao Cocontratante o direito de receber da TML a totalidade do seu valor, mas apenas o montante correspondente à remuneração dos serviços efetivamente prestados.
4. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas necessários à prestação do serviço de vendas de títulos de transporte comercializados pela TML, incluindo equipamentos, infraestruturas, aplicações, pessoal e quaisquer outros recursos necessários à plena execução de todas as prestações do Contrato, cuja responsabilidade não esteja expressa e inequivocamente atribuída ao Contraente Público no Caderno de Encargos, incluindo as despesas e custos de deslocação de meios humanos, bem como de transporte dos bens objeto do Contrato.
5. A remuneração do Cocontratante só se aplica a transações comerciais com clientes representadas por carregamentos ou vendas de títulos de transporte e, quando aplicável, dos respetivos suportes, nos termos previstos na Secção II – Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos.
6. O preço contratual não pode dar lugar a adiantamentos, nem a revisão de preços.

Cláusula 4.ª – Adesão e exclusão

1. Pode aderir qualquer pessoa coletiva, individual ou em regime de agrupamento, que desenvolva atividades de prestação de serviços de retalho através da receção e processamento de pagamento por conta de terceiros e que cumpra os termos e condições presentes no presente Caderno de Encargos, toda a legislação e

regulamentação aplicável, bem como as seguintes condições:

- a) Proponha o valor de comissionamento à taxa máxima de **0,9% (zero vírgula nove por cento)** por valor de cada transação, com exclusão do IVA;
 - b) Detenha uma rede mínima de **400 (quatrocentos) agentes de venda**, nos municípios da área metropolitana de Lisboa;
 - c) Tenha uma média mensal de, pelo menos, **100.000 (cem mil) transações comerciais ao longo do último ano**.
2. A adesão poderá ocorrer até ao final do prazo estabelecido para a apresentação de propostas, reservando-se o direito da TML adjudicar contratos antes do término do referido prazo.

Cláusula 4.ª – Remuneração

1. A título de remuneração pelos serviços prestados, no âmbito do contrato a celebrar, a TML paga ao Cocontratante o produto da percentagem constante da proposta adjudicada pelo montante global de vendas efetuadas, acrescido de cargas fiscais e parafiscais às taxas legais em vigor, se estas forem legalmente devidas.
2. O Cocontratante deve apresentar a devida Prestação de Contas, e eventuais alterações, em conformidade com o solicitado pelo Contraente Público, de acordo com o previsto em no ponto E. da Secção II do presente Caderno de Encargos.
3. O valor de comissionamento associado a cada transação é de, no máximo, **0,9% (zero vírgula nove por cento)**.
4. O montante global das vendas é obtido através do produto do preço unitário de venda ao público ("PVP") dos produtos abrangidos pela prestação de serviços, pelas respetivas quantidades efetivamente vendidas pelo Cocontratante na sua Rede de Agentes, deduzidas das anulações/devoluções que possam existir, sem prejuízo do estipulado nos números seguintes.
5. São, nomeadamente, suportados pelo Cocontratante os seguintes encargos:
 - a) Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de material e equipamento;

- 
- 
- 
- c) Todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
 - d) Eventuais custos com, ferramentas de gestão de projeto, desenvolvimento, controlo dos testes e testes de carga;
 - e) Encargos com telecomunicações, correios, serviços e comissões bancárias;
 - f) Tradução de documentos;
 - g) Equipamento e consumíveis de escritório;
 - h) Publicidade, devidamente autorizada nos termos do presente Caderno de Encargos;
 - i) Quaisquer outros relativos à execução do contrato.
6. A faturação é efetuada mensalmente, de acordo com os serviços efetivamente prestados no mês anterior, mediante fatura a emitir até ao décimo dia do mês seguinte àquele a que respeitam, devendo a mesma ser acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
 7. A remuneração devida ao Cocontratante é paga no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da respetiva fatura, e validação pela TML do cumprimento efetivo da prestação em causa e a aceitação da mesma pela TML.
 8. Para validação das faturas e/ou outros documentos contabilísticos, a TML poderá solicitar os elementos complementares de esclarecimento que considere necessários.
 9. Em caso de discordância, por parte da TML, quanto aos valores indicados na fatura deve aquela comunicar ao Cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
 10. O Cocontratante deverá emitir fatura eletrónica, nos termos da legislação aplicável.
 11. Não são aceites adiantamentos por conta de prestações a realizar ou por atos preparatórios ou acessórios das mesmas.
 12. Desde que devidamente emitida e após cumprimento das obrigações contratuais, a fatura é paga por transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo Cocontratante.
 13. Qualquer alteração respeitante à conta do Cocontratante deverá ser comunicada por escrito à TML, aquando do envio da respetiva fatura.

Cláusula 5.ª – Prazo de vigência e produção de efeitos dos Contratos

1. Cada contrato a celebrar ao abrigo da presente Promessa Pública produz efeitos com a data da sua assinatura e mantém-se em vigor até que se verifique uma das seguintes condições:
 - a) Decurso do prazo máximo de 12 (doze) meses, renovável por iguais períodos, até ao limite máximo de 36 (trinta e seis meses), contados desde a data da assinatura do contrato; ou
 - b) Quando o valor dos serviços prestados pelo(s) Cocontratante(s), no âmbito do(s) contrato(s) a celebrar, atingir o preço global mencionado na Cláusula 3.ª.
2. Decorrendo em primeiro lugar o prazo estabelecido na alínea a), o Cocontratante não poderá exigir ao Contraente Público o pagamento de qualquer montante, seja a que título for, pelo facto de o valor dos serviços prestados ser inferior ao preço contratual.
3. Independentemente da condição que ocorrer em primeiro lugar, mantém-se em vigor os termos e obrigações legais e contratuais que devem perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 6.ª – Contrato(s)

1. O contrato a celebrar com cada Cocontratante é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda, quando existam, os seguintes elementos:
 - a. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - b. O Caderno de Encargos e Regulamento do Procedimento;
 - c. A proposta apresentada pelo Cocontratante;
 - d. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Cocontratante;
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.
5. As divergências suscitadas pela interpretação, validade ou execução do contrato, que não puderem solucionar-se pelas regras anteriormente expostas, poderão ser objeto de

tentativa de conciliação prévia a realizar entre as partes Contratantes, as quais deverão decidir, por acordo, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

Cláusula 7.ª – Caução

1. O cocontratante tem de prestar caução a favor da TML destinada a garantir o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que assume com a celebração do contrato, que pode ser executada pela TML, sem intervenção judicial, em caso de incumprimento do contrato que lhe seja imputável, nomeadamente para ocorrer a despesas que visem a obtenção dos serviços objeto do presente contrato.
2. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, cada Cocontratante deve prestar uma caução no valor de **5% (cinco por cento) do preço global**, isto é, no valor de **35.000,00€ (trinta e cinco mil euros)**.
3. Por forma a garantir o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais o Cocontratante tem de prestar caução a favor da TML, que assume com a celebração do contrato, sendo todas as despesas e obrigações relativas à prestação da caução e à reposição do respetivo valor da responsabilidade do Cocontratante.
4. Em caso de incumprimento do contrato imputável ao Cocontratante, a Caução pode ser executada pela TML, sem intervenção judicial, nomeadamente para ocorrer a despesas que visem a obtenção dos serviços objeto do presente contrato.

CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Cláusula 8.ª – Âmbito dos contratos

1. Os contratos a celebrar destinam-se a assegurar:
 - a) Uma cobertura de Agentes de Venda na área geográfica da área metropolitana de Lisboa;
 - b) A disponibilização de hardware e software necessários, bem como a respetiva assistência técnica e manutenção e, quando aplicável, a ligação aos sistemas da TML;
 - c) Um serviço de atendimento ao público em locais de venda, de acordo com as disposições previstas no presente Caderno de Encargos.
2. A TML dispõe de um conjunto de espaços navegante® Carris Metropolitana e quiosques próprios ou sob sua gestão, já existentes à data da celebração do contrato que resultar do presente procedimento e poderá alargar essas Redes de Pontos de Venda sem que isso constitua uma diminuição das obrigações do Cocontratante, ou possa ser invocado como fundamento de qualquer contrapartida ou compensação.
3. O Cocontratante deve garantir a implementação da solução adotada em toda a Rede de Agentes no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a data de assinatura do contrato, iniciando-se os serviços objeto do contrato a celebrar após a implementação efetiva do sistema de Rede de vendas.
4. É responsabilidade da TML a seleção do catálogo de produtos a serem comercializados na Rede de Agentes.
5. Todas as funções de responsabilidade do Cocontratante, nos termos previstos no presente Caderno de Encargos, devem ser desempenhadas de acordo com a legislação em vigor, nos seguintes termos:
 - a) Assegurar a venda de suportes físicos e de títulos de transporte, através do seu carregamento eletrónico nos suportes físicos, bem como de outros produtos relacionados que possam vir a ser comercializados;
 - b) Prestar informações gerais sobre os títulos de transporte disponíveis, encaminhando os clientes para os canais de informação ao público da TML e suporte a cliente navegante®, sempre que o necessitem;

- c) Gerir o stock de material fornecido pela TML, nomeadamente de informação ao público e de suportes físicos, solicitando atempadamente a sua reposição, sempre que necessário;
 - d) Reportar anomalias detetadas no sistema intermodal;
 - e) Propor ações que visem a melhoria da satisfação dos clientes;
 - f) Outras funções oportunamente solicitadas, no desenvolvimento da atividade da TML, desde que inseridas no objeto e no âmbito da Rede de Agentes de Venda e, previamente autorizadas ou acordadas com a TML.
6. Na concretização das funções mencionadas anteriormente, os Agentes de Venda devem ter formação técnica específica, de forma a poder desempenhar as funções designadas, bem como um plano de atualização da mesma.

Cláusula 9.ª – Obrigações do(s) Cocontratante(s)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Cocontratante as seguintes obrigações principais:
 - a) Estabelecer e a operar uma Rede permanente de Agentes de Vendas que assegure a venda de títulos de transporte e cartões de suporte, comercializados pela TML, sem prejuízo de alteração da tabela de preços atualmente em vigor e de poderem vir a ser acrescentados novos produtos relacionados;
 - b) Prestar os serviços de acordo com as boas práticas, garantindo a sua qualidade técnica;
 - c) Colocar à disposição da TML todos os seus conhecimentos técnicos relevantes para concretização deste contrato;
 - d) Realizar todas as tarefas com a diligência, a qualidade, a confidencialidade e a imparcialidade requeridas pelo tipo de prestação de serviços;
 - e) Assegurar a integração tecnológica dos sistemas centrais de bilhética disponibilizados pela TML;
 - f) Assegurar o suporte ao Cliente Final através de canais de contacto dedicados aos clientes da rede de agentes;

- g) Cumprir com os níveis de serviço (SLA) definidos pela TML na Secção II do presente Caderno de Encargos;
- h) Garantir a segurança, a fiabilidade e responsabilidade das operações efetuadas;
- i) Cumprir com os requisitos legais, nomeadamente no âmbito dos serviços de proteção de dados e relação com consumidores;
- j) Cumprir os regulamentos aplicáveis, bem como as condições do presente Caderno de Encargos;
- k) Incluir nos serviços a prestar os trabalhos preparatórios e acessórios necessários à sua execução, bem como o fornecimento de todos os recursos necessários e a utilização dos equipamentos adequados (hardware e software), transportes, seguros e encargos fiscais ou sociais;
- l) Responsabilizar-se por quaisquer encargos e/ou acréscimo de custos para a TML em resultado da adoção de procedimentos ou execução de carregamentos indevidos;
- m) Deter o completo conhecimento das condições de funcionamento e das funcionalidades disponíveis nos Postos de Venda, por parte dos Agentes de Venda;
- n) Responsabilizar-se pela gestão do stock de suporte de títulos de transporte ocasionais; entregues à sua guarda pela TML e assegurar um sistema de monitorização que permita desencadear, atempadamente, o processo de reposição dos mesmos;
- o) Garantir que todos os títulos geridos pela TML serão vendidos em regime de exclusividade;
- p) Garantir a correta emissão das faturas ou documentos equivalentes, de acordo com o previsto na lei e nas normas estabelecidas. Em particular, o Cocontratante obriga-se, diretamente ou através dos seus Agentes, a emitir as faturas e documentos equivalentes através dos sistemas da TML, relativos às vendas ou anulações asseguradas no âmbito do contrato a celebrar;
- q) Implementar um conjunto de procedimentos previstos para prestação de contas, respeitando o fluxo financeiro, fluxo de faturação e fluxo de informação definidos, bem como outras instruções que a TML venha posteriormente a definir, de acordo com a Cláusula 27.ª e ponto E da Secção II do presente Caderno de Encargos;
- r) Executar as atualizações de software sempre que se verifiquem necessárias no prazo máximo de 30 (trinta) dias seguidos da data da comunicação;

- s) Enviar mensalmente uma listagem atualizada da Rede de Agentes de Venda que integram a sua Rede de Agentes, baseada na localização dos Agentes de Venda, sempre que ocorra qualquer alteração na sua Rede durante a vigência do contrato;
- t) Informar a TML sobre os Agentes de Venda que dispõem de condições adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida, de forma detalhada e atualizada, garantindo que todas as necessidades de acessibilidade sejam devidamente comunicadas e atendidas;
- u) Permitir à TML a realização de auditorias, nomeadamente, às aplicações, ao sistema eletrónico de venda e de carregamento de títulos de transporte em utilização pelo Cocontratante, no todo ou na parte, desde que se encontre associado ao presente contrato, ou procedimentos, sempre que solicitado. Qualquer não conformidade em auditoria realizada, pode originar a obrigatoriedade do Cocontratante de exclusão do Agente da rede que serve a TML;
- v) Proceder à transmissão de informação nos termos definidos na Cláusula 27.ª;
- w) Efetuar a transferência para a TML de toda a receita obtida, em conformidade com o disposto na Cláusula 28.ª e ponto E da Secção II do presente Caderno de Encargos;
- x) Garantir que à data da transferência bancária o montante transferido é igual ao valor da receita de vendas apurado no ficheiro eletrónico nos termos da Cláusula 26.ª;
- y) Proceder à devolução de todos os bens propriedade da TML, nomeadamente suportes físicos, que estejam na posse do Cocontratante aquando da resolução ou cessação de contrato, no prazo máximo de 15 (quinze) dias seguidos;
- z) Prestar todo o tipo de informação ou esclarecimentos que a TML entenda como necessários decorrentes da prestação de serviços, objeto do presente Caderno de Encargos, no prazo máximo de 7 (sete) dias seguidos, após solicitação;
- aa) Formar, com o início da prestação de serviços e com periodicidade mínima anual, e sempre que houver alguma alteração no sistema de vendas que o justifique, todos os intervenientes que direta ou indiretamente sejam parte envolvida na prestação de serviços, nomeadamente os Agentes de Venda, assegurando previamente a aprovação dos conteúdos e estrutura do plano de formação por parte da TML;

- bb) Disponibilizar uma linha de apoio que funcione via telefónica e/ou escrita de *Call Center* direcionada para apoio aos seus Agentes de Venda, constituída e gerida pelo Cocontratante;
- cc) Sinalizar de forma visível em cada local o respetivo Agente de Venda, de acordo com modelo único a aplicar em toda a Rede, de acordo com o Modelo de Sinalética Identificativa, definido pela TML;
- dd) Disponibilizar o acesso aos clientes, de informações ou avisos que possam ser úteis e, manter atualizado o arquivo de todas as ordens de trabalho ou informações de carácter vinculativo que sejam enviadas pela TML;
- ee) Indicar um Representante do Cocontratante que deverá estar presente em todas as reuniões de projeto e deverá funcionar como interlocutor com a TML na gestão do contrato e resolução de questões dos Agentes.

2. O Cocontratante obriga-se ainda, através do Contrato a celebrar, a:

- a) Respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu e nacional e ainda que os trabalhadores afetos à execução do Contrato se encontram em regime de contrato de trabalho sem termo, nos termos do disposto no artigo 419.º-A do CCP, sem prejuízo das exceções ali previstas, aplicável nos termos do artigo 451.º do mesmo diploma;
- b) Cumprir, e fazer cumprir por todos os colaboradores que alocue à execução do Contrato, o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho em vigor na TML, patenteado no procedimento e subscrever a declaração de aceitação do mesmo;
- c) Cumprir o Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre Proteção de Dados - RGPD), e legislação nacional no âmbito do RGPD;
- d) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- e) Executar o Contrato com zelo e competência;
- f) Cumprir as condições fixadas no Contrato, na Proposta e no Caderno de Encargos;

- g) Informar a TML sobre o estado dos assuntos, sempre que tal lhe for solicitado pelo Gestor do Contrato ou pessoa habilitada pelo Conselho de Administração da TML para o efeito;
 - h) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à TML, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a TML;
 - i) Informar a TML sobre o estado de quaisquer assuntos relativos à execução do Contrato, sempre que tal lhe for solicitado pelo Gestor do Contrato ou pessoa habilitada pelo Conselho de Administração para o efeito.
3. O Cocontratante obriga-se também, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e logísticos que sejam necessários e adequados ao fornecimento, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário ao perfeito e completo fornecimento dos bens, de acordo com o previsto no Caderno de Encargos.
4. É dever do Cocontratante comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.

Cláusula 10.ª – Obrigações da TML

1. Constitui obrigação da TML pagar ao Cocontratante o preço contratual, nos termos e condições previstos no presente Caderno de Encargos.
2. Constituem, em particular, obrigações da TML:
 - a) Informar o Cocontratante das alterações ao seu sistema, assim que a informação seja possível de concretizar, através de correio eletrónico, destacando-se as seguintes alterações:
 - Application Programming Interface (API);
 - Estrutura de Ficheiros.
 - b) Designar o Gestor de Identidades referido na Cláusula 25.ª;
 - c) Comunicar a localização, horário e funções da Rede de Agentes do Cocontratante, como um dos canais de venda autorizados da TML;

- d) Fornecer, em regime de consignação, suportes físicos de títulos de transporte ocasionais, em quantidades a acordar entre as Partes;
 - e) Promover ações de formação com duração e periodicidade a definir em sede de reunião de coordenação de projeto;
 - f) Fornecer os documentos julgados convenientes para que os Agentes de Venda consigam concretizar a sua função de informação ao cliente, prevista no presente Caderno de Encargos;
 - g) Disponibilizar a informação comercial e o apoio necessário para a realização das funções de venda e atendimento pelo Cocontratante;
 - h) Assegurar as relações comerciais com os representantes do Cocontratante.
3. A TML reserva-se o direito de assistir, ou participar, em qualquer ação de formação realizada pelo Cocontratante.

Cláusula 11.ª – Gestor do(s) Contrato(s)

1. A gestão de cada Contrato a celebrar deve ser assegurada por um respetivo Gestor de Contrato, a designar pela TML, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução e exercer as competências previstas no artigo 290.º-A do CCP.
2. Caso o Gestor do Contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do Contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado, as medidas corretivas que se revelem necessárias.

Cláusula 12.ª – Seguros

1. O Cocontratante deve assegurar a existência e manutenção em vigor das apólices de seguro necessárias para garantir uma efetiva e completa cobertura dos riscos inerentes ao cumprimento do Contrato, celebrado com empresas de seguros devidamente autorizadas para o exercício da atividade seguradora, abrangendo danos próprios e a terceiros, patrimoniais e não patrimoniais causados a terceiros, em resultado de atos, omissões ou negligência por ele cometidos exclusivamente no decurso da sua atividade e, bem assim, de quaisquer outros seguros legalmente exigidos para a execução das prestações objeto do Contrato a celebrar.

- 
- 
- 
2. A contratação dos seguros não constitui qualquer limitação das obrigações e responsabilidades decorrentes do Contrato para o Cocontratante.
 3. Os termos e condições dos seguros a contratar devem reger-se pela lei portuguesa e não devem restringir a possibilidade de demandar as empresas de seguros judicialmente em Portugal.
 4. Para além dos requisitos indicados no número anterior, os seguros não devem conter limitações ou exclusões ao âmbito das coberturas, restrições quanto ao âmbito temporal e territorial, valores máximos dos capitais seguros, ou imposições de deveres ao tomador de seguro e aos segurados que excedam os termos e condições usuais no mercado segurador e ressegurador ou que, por qualquer outro motivo, ponham ou possam razoavelmente pôr em causa o carácter efetivo e completo da cobertura dos riscos inerentes ao cumprimento do Contrato.
 5. Os seguros devem vigorar até à data de cessação do Contrato, qualquer que seja a causa, obrigando-se o Cocontratante a exibi-las sempre que a TML o exija.

Cláusula 13.ª – Direitos de propriedade intelectual

1. O Cocontratante obriga-se a deter e manter em vigor todas as certificações, licenças e autorizações, apresentadas em sede de Proposta e necessárias ao exercício da atividade relacionada com o objeto do Contrato, observando todos os requisitos que, para tal, sejam necessários.
2. O Cocontratante deve informar, de imediato, a Entidade Contratante no caso de qualquer das certificações, licenças e autorizações a que se refere o número anterior lhe serem retiradas, caducarem, serem revogadas ou, por qualquer motivo, deixarem de operar os seus efeitos, indicando, desde logo, que medidas tomou, ou irá tomar, para repor tais títulos em vigor.
3. Correm integralmente por conta do Cocontratante os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos serviços objeto do Contrato, ou da utilização nesses mesmos serviços, de materiais, de hardware, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

4. Caso a TML venha a ser demandada por ter infringido quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante fica, desde logo, obrigado a indemnizar por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.
5. O Cocontratante é ainda responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a patentes, modelos de utilidade, marcas, modelos e desenhos industriais, direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade intelectual por ele utilizados, em que incorra no âmbito do Contrato.

Cláusula 14.ª – Publicidade

1. Desde que com a prévia autorização da TML, o Cocontratante poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade relacionada com a utilização da marca navegante® na associação à oferta utilizada para a rede de agentes navegante®.
2. O Cocontratante pode realizar, a suas expensas, ou consentir, campanhas de marketing, publicidade e comunicação, desde que as mesmas sejam coordenadas e aprovadas previamente nos termos específicos pela TML, designadamente campanhas de informação e publicidade alusivas ao carregamento na rede de agentes navegante®, divulgando tal através de elementos e materiais informativos e promocionais, devendo para tal:
 - a) Informar previamente a TML sobre a intenção de lançamento e coordenar as datas para evitar sobreposição com campanhas de produtos semelhantes;
 - b) Submeter à TML todos os textos, mensagens e conteúdos a serem utilizados em campanhas, anúncios e materiais promocionais para revisão e aprovação, garantindo a clareza na comunicação e o alinhamento com os valores e normas da TML e da marca navegante®;
 - c) Assegurar que todos os materiais promocionais respeitam rigorosamente o manual de identidade visual da marca navegante®, que consta do Ponto G da Secção II, incluindo diretrizes de cores, tipografia, espaçamentos e dimensões dos logotipos, para manter uma imagem uniforme e alinhada com a marca;
 - d) Obter aprovação formal, por escrito, da TML para quaisquer ações ou campanhas propostas, com prazos de revisão claramente estabelecidos, de modo a evitar descoordenação e garantir conformidade com os padrões da TML;

- e) Seguir padrões de conduta específicos ao interagir com o público em redes sociais, mantendo um tom profissional e respeitoso e evitando linguagem ambígua ou suscetível de causar mal-entendidos, em alinhamento com os valores da TML;
 - f) Estabelecer e aplicar uma política de resposta a dúvidas e *feedback* dos utilizadores, garantindo que as respostas estão alinhadas com os valores e padrões de qualidade da TML e da marca navegante®, encaminhando questões mais complexas para a TML apenas e quando necessário.
3. O Cocontratante aquando da referência à marca navegante®, deve sempre referenciá-la em letra minúscula com o símbolo de marca registada.
 4. Todas as campanhas de marketing, informação e publicidade, bem como o material informativo ou promocional, contêm os logotipos e elementos identificativos da TML e da marca navegante®, respeitando integralmente o manual de normas da marca da TML.
 5. Após cada campanha ou ação promocional, o Cocontratante dá conhecimento à TML sobre o desempenho e eficácia da campanha, sempre que possível com relatório de métricas de desempenho das campanhas de comunicação, incluindo o alcance, taxas de retenção e qualquer *feedback* relevante recolhido, para possibilitar ajustes em futuras ações de comunicação.

Cláusula 15.ª - Direito de inspeção

1. A TML reserva-se o direito de fazer inspecionar por delegados ou agentes seus, em todo e qualquer tempo ou lugar, ocasional ou permanentemente, a forma como o Cocontratante executa o objeto do contrato, podendo rejeitar em todo ou em parte aquilo que for executado incorretamente, não esteja de acordo com as disposições contratuais ou com a boa prática profissional ou técnica corrente.
2. O exercício do direito de inspeção por parte da TML não diminui, de qualquer modo, a responsabilidade do cocontratante no caso de posterior verificação de deficiente execução dos trabalhos contratados.

Cláusula 16.ª – Proteção de Dados Pessoais

1. No âmbito da contratação, as Partes divulgarão, entre si, dados pessoais (incluindo dados de identificação e contato) das pessoas autorizadas a representar cada Parte e outros colaboradores designados como gestores do contrato.
2. A divulgação de dados prevista no número anterior é necessária em cumprimento de legislação sobre contratação pública, concretamente nos termos previstos no artigo 107.º CCP.
3. As partes obrigam-se a aplicar as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e circulação de dados, previstas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou simplesmente “RGPD”), da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, que assegura a execução na ordem jurídica nacional do RGPD, bem como da demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.
4. Em caso de conflito de aplicação ou interpretação de cláusulas do presente Caderno de Encargos, anexos ou outros elementos dele integrantes com os diplomas legais referidos no número anterior, prevalecem as disposições destes últimos.
5. O Cocontratante obriga-se a efetuar o tratamento de dados pessoais de pessoas singulares que lhe sejam transmitidos, obtidos ou dados a conhecer no âmbito da execução do presente Caderno de Encargos e exclusivamente para efeitos do mesmo, de acordo com o disposto na legislação aplicável, tendo especialmente em consideração o seguinte:
 - a) Os dados pessoais devem ser tratados de forma que garanta a sua segurança, e previna a sua divulgação ou acesso não autorizados;
 - b) A recolha de dados pessoais está limitada ao estritamente necessário para a finalidade pretendida;
 - c) Os dados pessoais recolhidos para uma finalidade específica não podem ser tratados de forma incompatível com essa finalidade;
 - d) Os dados pessoais não devem ser conservados durante mais tempo do que o necessário;

- e) Os dados pessoais são objeto de tratamento lícito, leal e transparente, em conformidade com a legislação aplicável;
- f) Os dados pessoais apenas podem ser tratados mediante instruções da TML, 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 TML desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
- g) As pessoas por si autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- h) São adotadas as medidas técnicas e organizativas necessárias para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, incluindo, consoante o caso:
 - (i) A pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais;
 - (ii) A capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - (iii) A capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
 - (iv) Um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.
- i) Num prazo máximo de 24 horas após ter conhecimento de uma violação de dados pessoais, o Cocontratante notifica a TML, prestando-lhe, pelo menos, a seguinte informação:
 - (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
 - (ii) o nome e os contactos do encarregado da proteção de dados ou de outro ponto de contacto onde possam ser obtidas mais informações;
 - (iii) descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais;
 - (iv) as medidas adotadas para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, medidas para atenuar os seus eventuais impactos.

- j) É conservado um registo de todas as operações de tratamento de dados realizadas em nome da TML, do qual constará, pelo menos, a informação exigida pelo artigo 24.º, n.º 2 do RGPD;
 - k) É prestada assistência à TML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;
 - l) É prestada assistência à TML, 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, nomeadamente, em caso de violação de dados pessoais, realização de avaliações de impacto sobre a proteção de dados, consultas prévias e/ou cooperação com a autoridade de controlo.
 - m) Consoante a escolha da TML, 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 da Lei.
6. O Cocontratante autoriza a TML a, em qualquer momento da execução do contrato, verificar se as normas previstas na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados estão a ser cumpridas, obrigando-se a prestar a colaboração e esclarecimentos necessários para o efeito.
 7. O Cocontratante declara, para os devidos e legais efeitos, que os dados pessoais dos seus trabalhadores que sejam transmitidos à TML foram obtidos em conformidade com o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados.
 8. A subcontratação e a cessão da posição contratual por iniciativa do Cocontratante estão sujeitas ao disposto no artigo 28.º do RGPD e demais disposições aplicáveis.

CAPÍTULO III

EXECUÇÃO CONTRATUAL

Cláusula 17.ª – Propostas de melhoria contínua

1. Durante a vigência do contrato, o Cocontratante poderá propor, para aprovação da TML, as alterações que entender necessárias para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços, nomeadamente, em caso de necessidade de adequação a desenvolvimentos tecnológicos se venham a verificar, desde que não impliquem um aumento de custo ou de prazo de vigência do Contrato.
2. Tais alterações, uma vez aprovadas, terão sempre de constar de documento escrito celebrado entre a TML e o Cocontratante, não podendo acarretar custos adicionais para a TML.

Cláusula 18.ª – Representante do Cocontratante

1. O Cocontratante designará um Representante que terá por incumbência, entre outras, assegurar as relações correntes entre este e a TML, no âmbito do Contrato.
2. A TML poderá solicitar, por escrito, a substituição do Representante indicado pelos Cocontratantes, fixando-lhe um prazo razoável para efetuar essa substituição.
3. Durante a execução do contrato serão promovidas reuniões periódicas mensais entre o Cocontratante e a TML ou entidades por esta designadas, sendo obrigação do Cocontratante a elas comparecer, e, caso o não faça, isso constitui incumprimento grave do contrato.
4. Sem prejuízo do previsto nos números anteriores, a TML reserva-se o direito de periodicamente efetuar visitas aos Agentes, ou a realizar auditorias, para verificação da conformidade das obrigações que impendem sobre os Agentes e das condições de venda, qualidade de atendimento e informação ao cliente, podendo estas ser efetuadas por elementos da TML ou através de cliente mistério, sem qualquer aviso prévio.
5. As não conformidades detetadas nas visitas ou auditorias podem originar a exclusão do Agente em que sejam detetadas.

Cláusula 19.ª – Responsabilidade

1. O Cocontratante responde diretamente perante a TML e seus colaboradores por todos e quaisquer prejuízos causados por ação ou omissão dos Agentes de Venda ao seu serviço, seus fornecedores, subcontratados e terceiros, e que resultem do incumprimento ou do deficiente cumprimento das suas obrigações contratuais, designadamente que tenham origem na prestação dos serviços a seu cargo, na segurança ou no deficiente manuseamento ou comportamento inadequado na utilização dos equipamentos ou no seu relacionamento com os clientes.
2. São ainda da responsabilidade do Cocontratante, nos termos definidos nos números anteriores, todos e quaisquer prejuízos que resultem para a TML em virtude da violação, pelo Cocontratante, das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
3. Caso a TML, por qualquer razão, venha a ser demandada judicial ou extrajudicialmente por prejuízos sofridos por terceiros, nos termos dos números anteriores, o Cocontratante indemnizá-lo-á de todas as despesas que, em consequência, haja a fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.
4. Face ao exposto, é responsabilidade do Cocontratante:
 - a) A reparação e a indemnização de todos os prejuízos, danos materiais e corporais que, por motivos imputáveis ao Cocontratante e que não resultem da própria natureza da prestação de serviços, sejam sofridos pela TML, seus colaboradores ou por terceiros, em consequência do modo de execução destes últimos, da atuação do pessoal do Cocontratante ou qualquer pessoa ou entidade a cuja colaboração o Cocontratante recorrer, e do deficiente comportamento ou da falta de segurança na prestação de serviços;
 - b) Os prejuízos causados à TML ou outras entidades a executar trabalhos ou a prestar serviços à TML, por motivos imputáveis ao Cocontratante;
 - c) As indemnizações devidas por todos os acidentes ou danos acontecidos nos locais da prestação de serviços, durante a vigência do Contrato.
5. O Cocontratante é ainda responsável pelas perdas ou danos materiais ou corporais ou danos morais ocasionados a terceiros em geral, a outras empresas que eventualmente trabalhem ou prestem serviços nos locais da prestação de serviços objeto do Contrato, à TML, e em todo o seu património, seus colaboradores, representantes ou convidados em

visita, aos operadores e em todo o seu património quer se localize nas zonas da prestação de serviços ou que por ela transite, seus clientes ou utentes, representantes, agentes e convidados em visita aos locais da prestação de serviços e a qualquer veículo pertença ou não dos operadores, que transite por esses locais, em consequência ou não da prestação de serviços, por ação ou omissão dos seus agentes ou trabalhadores, subcontratados, e do seu deficiente comportamento;

6. Se a TML tiver de assumir a indemnização de prejuízos que, nos termos do Contrato, são da responsabilidade do Cocontratante, este indemnizá-la-á em todas as despesas que, por esse facto e seja a que título for, houver que suportar, assistindo à TML, o direito de regresso das quantias que pagou ou que tiver que pagar, podendo operar a correspondente compensação, designadamente com a faturação em dívida.

Cláusula 20.ª – Autorizações da TML

Quaisquer autorizações e/ou aprovações emitidas, ou a emitir, pela TML, tal como as suas eventuais recusas, não implicam a assunção de quaisquer responsabilidades por esta, nem exoneram as obrigações assumidas pelo Cocontratante, com a celebração do Contrato.

Cláusula 21.ª – Agentes de Venda integrantes da prestação de serviços

1. Os Cocontratantes prestarão os serviços objeto do presente Caderno de Encargos através da Rede dos seus Agentes de Venda, localizados na área geográfica (área metropolitana de Lisboa) que deverá ter um mínimo de 400 (quatrocentos) Agentes para cada Cocontratante.
2. Em termos de disponibilidade temporal da Rede de Vendas, os Agentes integrantes da mesma terão que assumir um período de funcionamento de pelo menos 8 (oito) horas por dia útil.
3. Sempre que, por situações não imputáveis ao Cocontratante, existir um número de agentes inferior ao exigido no n.º 1 da presente cláusula, bem como na Cláusula 1.ª, este deve promover a “angariação” do número de Agentes em falta, no prazo máximo de 30 dias seguidos, contados da sua verificação.

Cláusula 22.ª – Arquitetura do sistema

1. Os serviços objeto do presente Caderno de Encargos deverão ser suportados por uma Rede de comunicações e meios técnicos implementados e/ou desenvolvidos de modo que permita o funcionamento em contínuo da Rede de Agentes de Venda, designadamente com a TML de acordo com o tipo de solução representada, de forma simplificada em 5. do Ponto D. da Secção II do presente Caderno de Encargos.
2. Todos os carregamentos de títulos de transporte serão objeto de certificação com recurso a chaves de segurança localizadas remotamente numa SAM FARM, nos termos previstos na cláusula seguinte e no Ponto 5. do Ponto D. da Secção II do presente Caderno de Encargos.
3. Durante o período de implementação, em data a definir em sede de reunião de coordenação de projeto, o Cocontratante deve:
 - a) Efetuar uma completa demonstração do correto funcionamento do sistema mencionado no número 1 da presente cláusula;
 - b) Obter uma autorização prévia da TML para o colocar em serviço, o que apenas poderá acontecer após a realização com sucesso dos testes e ensaios que venham ser estabelecidos.

Cláusula 23.ª – SAM FARM

Para certificação das transações realizadas ao abrigo do Contrato, será adotada uma forma centralizada de "disponibilização" de SAM, designada "SAM FARM", de acordo com a arquitetura prevista em 5. do Ponto D. da Secção II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 24.ª – Comunicação de dados

1. A comunicação entre as aplicações do Cocontratante e as aplicações da TML será feita através de interfaces REST sobre HTTPS.
2. Será entregue documentação em formato *swagger* para todas as interfaces disponibilizadas pela TML para as operações necessárias à execução do Contrato.

3. As comunicações serão autenticadas com recurso ao Gestor de Identidades da TML, baseado no produto de software de código aberto *Keycloak* (<https://www.keycloak.org/>), segundo o protocolo de integração *OpenID Connect* sobre *OAuth 2.0*.

Cláusula 25.ª – Produtos a Comercializar na Rede de Agentes

1. Os produtos a comercializar na Rede de Agentes são os suportes físicos e os títulos de transporte indicados pela TML ou outros que a TML venha a comercializar.
2. A venda dos títulos de transporte obriga ao carregamento eletrónico dos títulos pretendidos num cartão eletrónico, adquirido em simultâneo ou já existente e apresentado pelos clientes para carregamento.
3. A comercialização destes produtos tarifários pode realizar-se em 2 (duas) modalidades distintas:
 - a) O Agente de Vendas realiza a venda e carregamento dos produtos tarifários, disponibiliza os suportes físicos de títulos de transporte e efetua o carregamento dos títulos de transporte pretendidos, cobrando e recebendo o respetivo preço;
 - b) O Agente de Vendas efetua o carregamento do título de transporte a clientes que se apresentem com cartões navegante® ocasional e personalizado inseridos em Listas de Autorizações. Estas Listas de Autorizações são ficheiros que contêm registos com a informação dos cartões, entidades, títulos e outros dados permitindo, após a leitura do cartão, efetuar o seu carregamento com o título previamente autorizado. Nestes casos, o Agente de Vendas efetua a operação, que fica registada no sistema, não havendo lugar ao recebimento de qualquer valor, nem o pagamento de comissão sobre esta venda.

Cláusula 26.ª – Operações a efetuar na Rede de Agentes

Sem prejuízo do estabelecido na Cláusula 7.ª, o Cocontratante tem de assegurar, em todos os agentes por si angariados, as seguintes operações:

- a) Emissão de faturas emitidas pelo sistema da TML;

- b) Emissão de notas de crédito emitidas pelo sistema da TML, nas situações previstas e autorizadas pela TML, cumprindo os procedimentos previstos;
- c) Emissão de documentos comprovativos de carregamento, no caso de operações apenas de carregamento de títulos, em que não há fluxo financeiro.

Cláusula 27.^a – Prestação de Contas

1. O Cocontratante tem a obrigação de prestar informação à TML em cumprimento do estabelecido no ponto E. da Secção II do presente Caderno de Encargos, procedendo, todos os dias úteis, à transferência dos valores resultantes das vendas que ocorram no âmbito do Contrato.
2. A TML reserva-se o direito de, unilateralmente, mediante notificação prévia escrita, alterar os procedimentos estabelecidos no ponto referido no número anterior ou proceder à criação de procedimentos adicionais, desde que devidamente fundamentado.
3. O Cocontratante compromete-se a enviar informação à TML referente à execução do disposto nesta cláusula, com o desfasamento máximo de 1 (um) dia relativamente ao dia em que ocorra a transferência de valores para a TML.
4. O Cocontratante obriga-se igualmente a remeter à TML as informações indicadas no ponto E. da Secção II do presente Caderno de Encargos.
5. O modelo de informação a prestar à TML deve ser colocado previamente à apreciação desta, obrigando-se o Cocontratante a proceder a eventuais alterações, em conformidade com o solicitado pela TML.

CAPÍTULO IV

PENALIDADES, FORÇA MAIOR, MODIFICAÇÕES E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 28.ª – Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a TML pode exigir do Cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, nos termos do artigo 329.º do CCP.
2. A sanção pecuniária a que se refere o número anterior, pode ser aplicada pela TML, em caso de resolução do contrato por incumprimento do Cocontratante.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a TML 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 TML pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a TML exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento definitivo das obrigações a cargo do Cocontratante.

Cláusula 29.ª – Condições de modificação do contrato

1. O contrato pode ser modificado com os fundamentos previstos no artigo 312.º do CCP.
2. A modificação de qualquer contrato público encontra-se sujeita aos limites previstos no artigo 313.º do CCP.

Cláusula 30.ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da sua posição contratual obedecem ao disposto nos artigos 317.º e ss. do CCP.

Cláusula 31.ª – Casos Fortuitos ou de Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas, 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, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem casos de força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados ou terceiros do Cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedade ou grupo de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaíam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos pelo seguro.
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 de força maior.

Cláusula 32.ª – Resolução do contrato

O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 33.ª – Dever de informação

O Cocontratante obriga-se a prestar a informação e os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo Contraente Público relativamente à execução do serviço, e bem assim, ao cumprimento das obrigações que para aquele emergem do contrato.

Cláusula 34.ª – Dever de sigilo

1. O Cocontratante e todos os elementos da sua equipa de trabalho ou terceiros por si contratados devem guardar sigilo, inclusive após a cessação do contrato, sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, ou outra, que venham a ter conhecimento, por via direta ou indireta, no âmbito da prestação de serviços em causa e vinculam-se a não utilizar essa informação para outros fins que não aqueles destinados direta e exclusivamente à execução do contrato, sob pena de conferir à TML o direito de rescindir o contrato e ser indemnizada pelos danos causados.
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 fornecedor ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O Cocontratante compromete-se a considerar os documentos desenvolvidos por si como propriedade da TML e a não lhes dar qualquer outro destino que não seja o seu uso no âmbito da prestação dos serviços.

Cláusula 35.ª – Boa-fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 36.ª – Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações entre as partes são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado para a sede das partes ou através de correio eletrónico.
2. Para efeitos de comunicações da TML, consideram-se os seguintes elementos:
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., S.A.
Rua da Cruz de Santa Apolónia, n.º 23, 25 a 25A, 1100-187 Lisboa,
3. Em todos os atos, informações e correspondência entre a TML e o Cocontratante, ou seus representantes, será utilizada preferencialmente a língua portuguesa.
4. Toda e qualquer informação a transmitir ao Cocontratante deverá ser endereçada por escrito, preferencialmente, por e-mail ou através de correio simples.
5. Caso se verifique a necessidade de um entendimento verbal de carácter urgente, deve o mesmo ser ratificado por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
6. Toda a correspondência referente à execução da prestação de serviços deve ser dirigida pelo Cocontratante à TML.
7. Todos os documentos emitidos devem identificar no assunto a designação do objeto do Contrato.
8. Toda a documentação a enviar para a TML deverá compreender o documento original e uma cópia ou a sua versão digital.
9. Sempre que se tratar de documentação técnica, o suporte digital deverá ser apresentado em formato editável.

Cláusula 37.ª – Contagem de prazos

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

Cláusula 38.ª – Legislação e foro competente

1. Em tudo o que não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos aplica-se o disposto no CCP e demais legislação aplicável.
2. O foro competente para dirimir eventuais litígios emergentes do contrato é o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

SECÇÃO II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

A. ENQUADRAMENTO

Existem na TML dois tipos de suportes de títulos baseados na tecnologia sem contacto:

1) Cartão navegante® Personalizado:

Adotado universalmente para o carregamento de passes na Área Metropolitana de Lisboa, é um cartão com chip e interface duplo com e sem contato, baseado no sistema operativo e de segurança Calypso (ISO 1545/IOPTA, card structure command – CSC) e Full ISO (14443 Type B – 1, 2, 3 e 4). Existem diversas variações gráficas deste cartão que permite o carregamento de 4 contratos simultaneamente. Atualmente existem dois tipos de estrutura e comandos para estes cartões: GTML 2 e CD Light.

2) Cartão navegante ® Ocasional:

É o cartão adotado para o carregamento de títulos pré-comprados de curta duração. Trata-se dum suporte sem contacto, caracterizado por 512 bits EEPROM, em que o número de série do cartão corresponde ao número de série do chip. Atualmente estão em uso dois tipos de cartão desta família, mas de fabricantes diferentes, o CTS512B e o ST25TB512-AT.

B. LISTA DA REDE DE VENDAS

A Rede de Vendas da TML tem a seguinte composição:

- **Espaços navegante® Carris Metropolitana:** locais de venda e atendimento identificados com imagem própria, com o objetivo de apoiar os Passageiros/público em geral no que se refere ao esclarecimento de dúvidas, à obtenção de informações relacionadas com deslocações e serviços prestados, bem como na resolução de situações relacionadas com aqueles serviços, promovendo a utilização dos transportes públicos.

Atualmente, a rede de Espaços navegante® Carris Metropolitana é constituída pelos seguintes locais:

- Município de Alcochete:
 - Rua Ruy Sousa Vinagre, Edifício Monte Novo - Lote 3, Loja, 2890-077 Alcochete
- Município de Almada:
 - Largo Alfredo Dinis Loja F, 2800-270 Almada (Cacilhas)
 - Rua Ercília Costa, 6B, 2825-322 Costa da Caparica
- Município da Amadora:
 - Rua Elias Garcia, 182-B, 2700-315 Amadora
 - Avenida Santos Mattos, 8-A, 2700-317 Amadora
- Município de Loures
 - Largo 1.º de Maio, 1, 2685-099 Sacavém
 - Avenida das Descobertas, 90, 2670-457 Loures
 - Rua Marquês de Pombal, 8, 2670-655 Bucelas
- Município de Mafra:
 - Parque Intermodal de Mafra, Rua Santa Casa da Misericórdia, 2640-500 Mafra
- Município da Moita:
 - Praça da República, 24, 2860-422 Moita
- Município do Montijo:
 - Mercado Municipal do Montijo, Praça Gomes Freire Andrade, 2870-237 Montijo
- Município de Odivelas:
 - Praça Dr. Manuel de Arriaga, 6, 1685-577 Caneças
 - Avenida Dom Dinis, 68 A, 2675-328 Odivelas
- Município de Oeiras:
 - Rua Fernão Lopes, 6-A, 2790-130 Carnaxide
 - Rua Ernesto Veiga de Oliveira, 14 A, 2780-052 Oeiras
- Município de Palmela
 - Interface de transporte rodoviário de passageiros de Palmela - Avenida 25 Abril, 2950-501 Palmela
- Município do Seixal:
 - Rua Joaquim Valentim Correia, nº 7, 2845-156 Amora
 - Avenida 25 de Abril, 2855-366 Corroios
- Município de Sesimbra:

- Terminal Rodoviário, Avenida da Liberdade, 49A, 2970-635 Sesimbra
 - Município de Setúbal
 - Interface de Setúbal - Praça Brasil, 2900-319 Setúbal
 - Rua de Lisboa, nº 281, 2925-555 Brejos de Azeitão
 - Município de Sintra:
 - Rua Elias Garcia, 71, 2745-155 Queluz
 - Avenida Desidério Cambournac, 3-A 2710-553 Sintra
 - Mercado Municipal de Rio de Mouro (loja 14), Avenida Gil Eanes 5, 2635-003 Rio de Mouro.
 - Município de Vila Franca de Xira:
 - Rua Almeida Garrett, 74, 2600-097 Vila Franca de Xira
 - Centro Comercial Avenida, Avenida Capitão João de Almeida Meleças, 35, 2615-061 Alverca do Ribatejo
- **Pontos navegante®:** serviço que permite realizar o pedido de cartão navegante® urgente, em modo self-service, em apenas um minuto e carregá-lo de seguida.
Atualmente, a rede de pontos é constituída pelos seguintes locais:
 - Município de Alcochete:
 - Biblioteca Municipal
 - Município de Almada:
 - Fertagus, Estação do Pragal
 - Município da Amadora:
 - Paços do Concelho
 - Município do Barreiro:
 - Mercado Municipal 1º de Maio
 - Município de Cascais:
 - Loja de Cidadão
 - Município de Lisboa:
 - Edifício Municipal no Campo Grande
 - Estação de Metro da Alameda (junto ao Espaço Bebé).
 - Município de Loures:

- Loures Shopping
- Município de Mafra:
 - Loja de Cidadão
- Município da Moita:
 - Balcão do Município Baixa da Banheira
- Município do Montijo:
 - Mercado Municipal do Montijo
- Município de Odivelas:
 - Centro Comercial Strada
- Município de Oeiras:
 - Centro Comercial Oeiras Parque
- Município de Palmela:
 - Mercado Municipal de Pinhal Novo
- Município do Seixal:
 - Loja do Município no RioSul Shopping
- Município de Sesimbra:
 - Balcão único de serviços no Edifício da Presidência
- Município de Setúbal:
 - Centro Comercial Alegro Setúbal
- Município de Sintra:
 - Junta de Freguesia de Rio de Mouro
- Município de Vila Franca de Xira:
 - Biblioteca Municipal de Alverca do Ribatejo

- Rede ATM & Portal navegante® & Portal de Parceiros: em toda a Rede Multibanco existente em Portugal Continental e online em <https://www.navegante.pt>

C. CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DOS AGENTES DE VENDAS

A Rede de Agentes a implementar deve cumprir o seguinte modelo de avaliação de *performance*:

1) Vendas:

- a) 85% (oitenta e cinco por cento) da Rede de Agentes deve apresentar atividade efetiva de venda permanente mensal;
- b) Se um Agente completar 3 (três) meses consecutivos sem atividade de venda efetiva, tal constituirá motivo para exclusão da Rede, exceto nos casos em que o Agente esteja impossibilitado, por força maior, de concretizar a atividade de venda.

2) Qualidade do Atendimento:

- a) A Rede de Agentes deve assegurar permanentemente um nível de qualidade elevado no atendimento a clientes, garantindo que as suas necessidades de informação e mobilidade são asseguradas;
 - b) Sempre que, em sede de auditoria, fiscalização, cliente mistério ou reclamação de clientes, se detete que a qualidade do atendimento não é a desejada, poderá ocorrer a eliminação do Agente da Rede de Vendas;
- Nos casos previstos na alínea anterior, o Cocontratante deverá promover, junto do Agente, a obtenção da respetiva justificação, a qual poderá ser ou não atendida pela TML.

3) Imagem/sinalética presente:

- a) O modelo de sinalética identificativa de um local como um Agente da Rede TML deverá seguir o definido no documento apresentado no Ponto G da presente Secção (Modelo de Sinalética Identificativa), devendo ser produzido e implementado pelo Cocontratante;
- b) O modelo de sinalética poderá ter variantes, consoante dimensão e espaço disponível a aplicar em cada caso;
- c) O Cocontratante deve manter sempre um stock de sinalética identificativa, de forma a poder aplicá-la imediatamente a novos Agentes que venham a integrar a Rede;
- d) Casos em que a sinalética não esteja presente no Agente, em local visível e conforme previamente aprovado entre o Cocontratante e a TML, em ações de

auditoria, fiscalização, cliente mistério ou reclamação de clientes poderão originar a eliminação do Agente da Rede TML.

Nos casos previstos na alínea anterior, o Cocontratante deve promover, junto do Agente, a correção da situação, devendo este ser objeto de nova avaliação.

4) Informação disponível para consulta:

- a) Será entregue ao Cocontratante, previamente à instalação da Rede, um dossier em formato digital com a informação obrigatória a disponibilizar ao público sobre a Rede TML;
 - b) O dossier mencionado dever ser disponibilizado em toda a Rede de Agentes e estar sempre disponível para consulta;
 - c) A TML disponibilizará, sempre que se verifique necessário, informação adicional que deve ser adicionada ao dossier base e disponibilizada em toda a Rede de Agentes.
 - d) Casos em que a informação, bem como o dossier, não estejam disponíveis para consulta no Agente, em ações de auditoria, fiscalização, cliente mistério ou reclamação de clientes poderão originar a eliminação do Agente da Rede TML.
- Nos casos previstos na alínea anterior, o Cocontratante deve promover, junto do Agente, a correção da situação, devendo este ser objeto de nova avaliação.

5) Arquitetura do sistema de vendas:

Os serviços objeto do presente Caderno de Encargos devem ser suportados por uma Rede de comunicações e meios técnicos implementados e/ou desenvolvidos de modo que permita o funcionamento em contínuo da Rede de Agentes de Venda, designadamente com a TML de acordo com o tipo de solução representada adiante.

A arquitetura a implementar, descrita neste ponto e ilustrada na figura 1 e figura 2, é constituída pelos seguintes elementos:

(i) Rede de Venda, composta pelos Agentes de Vendas:

- a) Equipamento de venda, com ligação online ao servidor do Cocontratante, integrando antena para leitura e escrita em cartões (Tipo de Suporte), com interface USB ou embutida no equipamento de venda;
- b) O envio de comandos para os cartões deve ser efetuado através de biblioteca fornecida pela TML;
- c) O acesso às chaves de segurança é efetuado através de uma comunicação a uma SAM FARM remota, gerida pela TML, acedida através do servidor do Cocontratante.

(ii) Servidor do Cocontratante:

- a) Os terminais dos Agentes de Vendas devem estar online com este servidor, realizando todas as invocações necessárias para a concretização das operações.
- b) Em caso de avaria num terminal dos Agentes de Venda deve ser possível repor a sua informação a partir deste servidor.

(iii) Sistema Central TML:

- a) O Sistema Central da TML disponibiliza as interfaces exigidas para a realização de todas as operações necessárias: leitura, consulta de catálogo, configuração de produtos, carregamento de títulos, anulações, atualização de listagem de Agentes, reporte de ocorrências, entre outros;
- b) Estas transações respeitarão o estabelecido pelo modelo de dados dos cartões navegante® personalizado e ocasional e as regras de negócio em vigor.

(iv) **Serviços:**

O Cocontratante disponibilizará a funcionalidade Listas Verdes ou Listas de Autorizações (Autorizações de Carregamento): ficheiros que contêm registos com a informação dos cartões, entidades, títulos de transporte e respetiva validade e outras informações que, no processo de leitura e escrita dos cartões, permitem identificar direitos sobre carregamentos de forma inequívoca, recusando o carregamento em suportes físicos não autorizados ou de títulos diferentes dos associados à autorização e ao cartão.

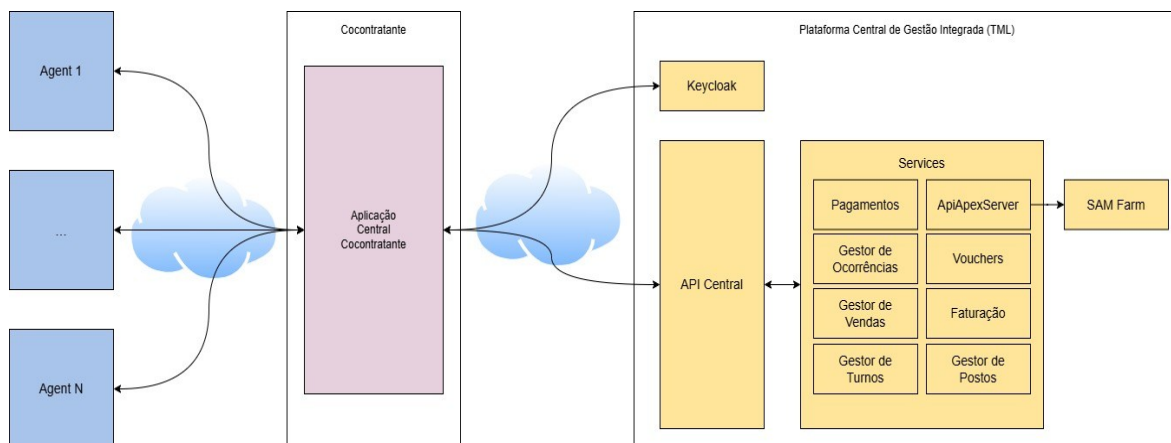
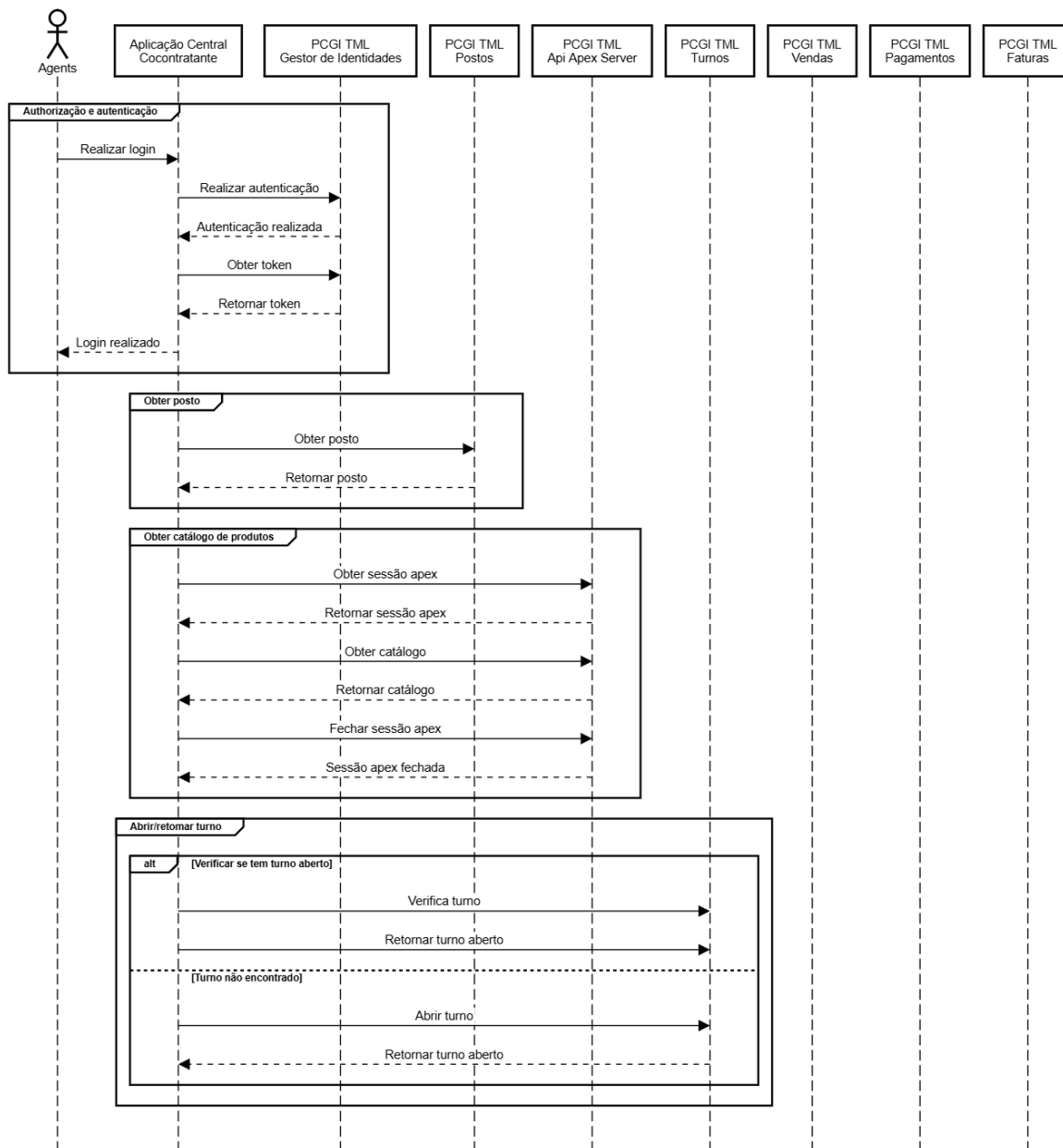
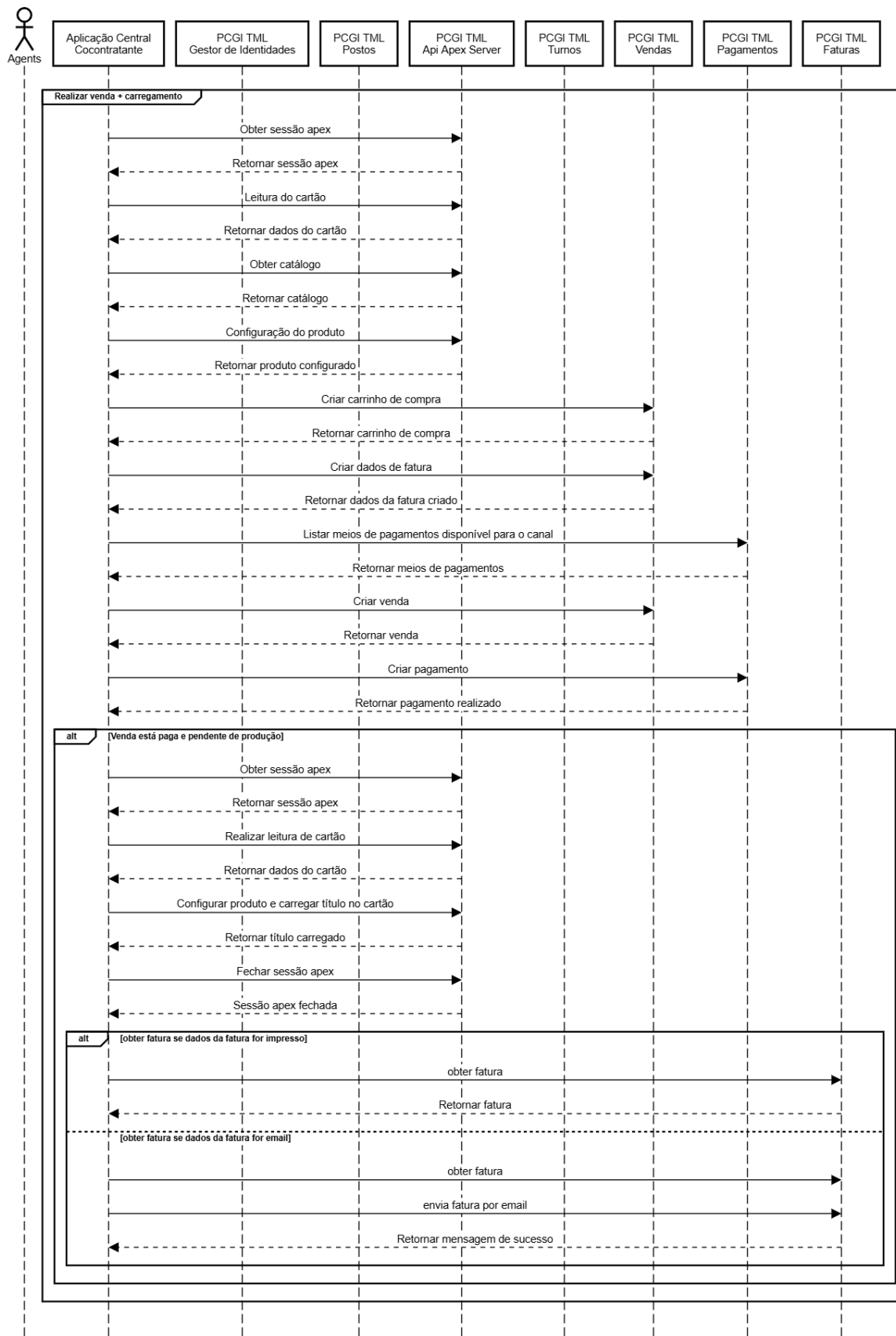


Figura 1 - Arquitetura do Sistema

PCGI-TML - Venda de títulos de transporte



PCGI-TML - Venda de títulos de transporte



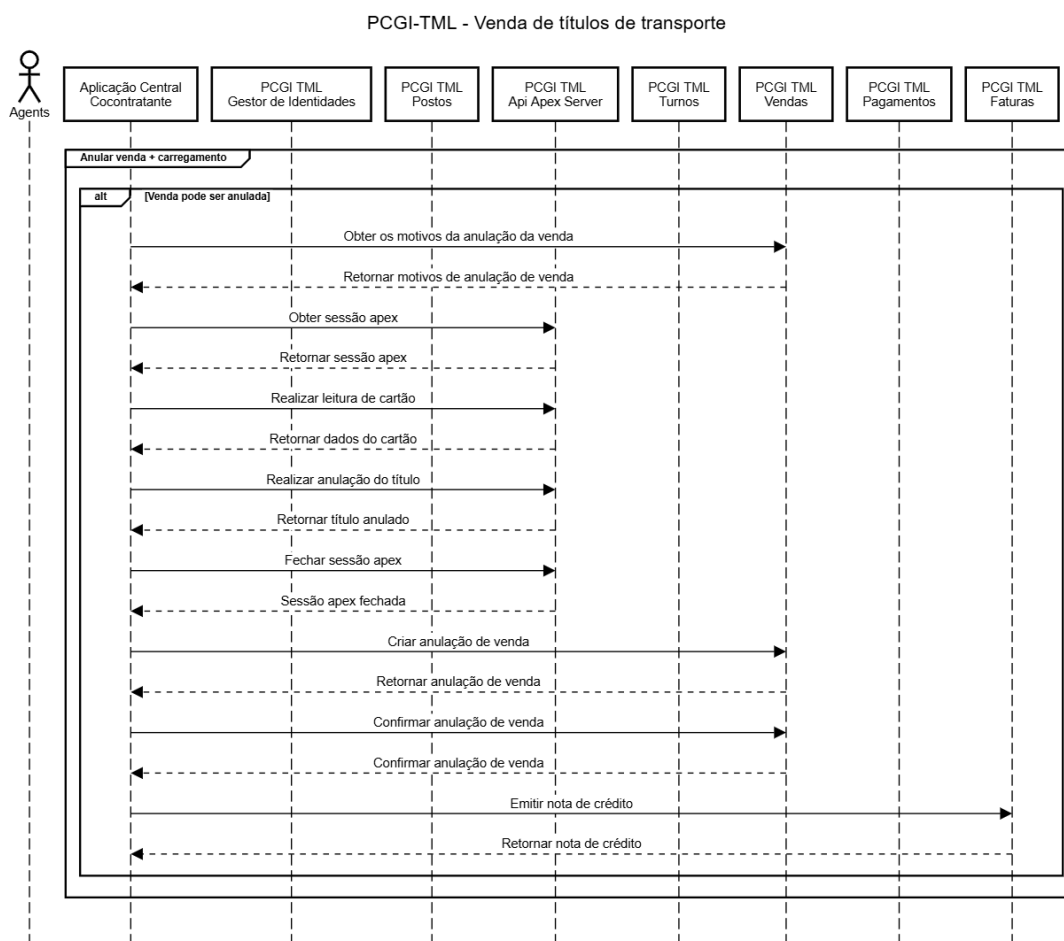


Figura 2 – Fluxo de chamadas das APIs

A arquitetura do sistema assenta numa plataforma de comunicações por web API baseada em REST, utilizando JSON. Esta web API permitirá o acesso a todos os módulos referidos neste documento, tais como o acesso às listas verdes, catálogo de produtos, SAM Farm e motor regra de negócios. O acesso e autenticação na API TML será efetuado de acordo com as boas práticas definidas pela OAuth 2.0.

O diagrama apresentado na figura 2 reflete a atual estrutura das APIs.

A arquitetura atual pode ser atualizada, desde que simplificada para facilitar a leitura e compreensão, sem perder a informação essencial.

(v) **Responsabilidade da TML:**

Para cumprimento das obrigações do Cocontratante, a TML obriga-se a:

- a) Disponibilizar o acesso à API Central e através dela aos restantes módulos que sejam necessários para as operações a realizar;
- b) Garantir que o catálogo de produtos está atualizado e válido;
- c) Disponibilizar documentação técnica sobre a implementação das várias operações.

D. MONITORIZAÇÃO DE VENDAS E DA REDE DE AGENTES DE VENDA

Sem prejuízo dos direitos da TML em fiscalizar a atividade desenvolvida pelo Cocontratante, para cumprimento das condições contratuais e de avaliar todos os aspetos que considere relevantes para o efeito, seja pelos seus meios, seja pela análise de informações prestadas pelo Cocontratante, para complemento do estipulado no Caderno de Encargos, deverão ser respeitados os seguintes aspetos:

1) Rede de agentes:

O Cocontratante tem de enviar à TML, através de interface da API Central, a listagem atualizada de todos os Agentes que integram a Rede de Vendas, destacando os novos Agentes integrados num mês e os que deixaram de integrar a Rede no mesmo mês. O conteúdo completo da listagem e o formato das interfaces será definido pela TML.

Mensalmente, o Cocontratante deve demonstrar que 80% (oitenta por cento) dos Agentes constantes da listagem mencionada no ponto acima efetivamente realizaram, no mês anterior ao que diz respeito, carregamentos de títulos de transporte ou venda de suportes físicos, apresentando justificações em situações excecionais de redução ou ausência de operações.

2) Stock de suportes físicos:

O Cocontratante, contra entrega da TML, atempadamente articulada, deve disponibilizar um *stock* inicial de suportes físicos de títulos de transporte a todos os seus Agentes de Venda, que deve ser repostado atempadamente ao longo da vigência do Contrato.

Durante a execução do contrato, o Cocontratante deve informar periodicamente a quantidade de suportes físicos vendidos em cada Agente de Vendas, transmitindo mensalmente a quantidade de suportes físicos adequada para stock no Cocontratante (para fazer face a picos de procura inesperados).

Até ao dia 5 (cinco) do mês seguinte ao que reporta, o Cocontratante deve prestar informação sobre as quantidades efetivas de suportes físicos de títulos de transporte em stock na Rede de Vendas e da sua previsão de necessidades no horizonte dos 3 (três) meses seguintes.

Uma vez informada da necessidade de proceder à reposição de stock de suportes físicos, deve a TML proceder à sua disponibilização, no prazo de 1 (um) mês.

O Cocontratante deve informar semanalmente a TML sobre os casos em que se verificaram roturas na disponibilidade de suportes físicos, as suas causas, duração e a solução adotada.

3) Anomalias técnicas:

O Cocontratante deve registar e reportar mensalmente à TML, de forma sistematizada, todas as anomalias de ordem técnica detetadas na Rede de Vendas, pelos seus Agentes, por clientes ou comunicadas pela própria TML, indicando a sua descrição, duração e impacto no funcionamento do Agente ou da Rede, apresentando, em todos os casos, as soluções adotadas ou grau de resolução/previsão de conclusão da solução.

E. PRESTAÇÃO DE CONTAS

1) Depósito da receita de vendas:

O Cocontratante procede, todos os dias úteis, ao pagamento por transferência bancária das receitas realizadas na Rede de vendas, sendo equivalente à soma das vendas (de títulos e suportes) e subtração de anulações (de títulos e suportes), de acordo com os procedimentos descritos nos pontos seguintes.

No dia *d*, o Cocontratante informa a TML do valor da transferência a realizar nesse mesmo dia, que será a soma dos valores das vendas realizadas no dia anterior (*d-1*).

O valor referido no parágrafo anterior não pode ser inferior à soma da receita realizada constante da informação enviada à TML e coincidente com os registos existentes na plataforma da TML. As receitas apuradas nas vendas realizadas aos sábados e domingos, serão incluídas no pagamento efetuado à segunda-feira, devendo realizar um depósito por cada dia de faturação.

2) Apuramento das comissões devidas:

Semanalmente, o Cocontratante comunica à TML o cálculo das comissões devidas pelo serviço realizado na semana anterior, anexando relatório com a seguinte informação:

- a) Total das receitas de venda realizadas na semana anterior, correspondentes ao valor das transferências realizadas nos termos previstos no número anterior;
- b) Valor total das operações realizadas na Rede de Vendas, na semana em apreço, discriminadas por Agente de Venda e título de transporte;
- c) Cálculo da comissão total devida por Agente;
- d) O Cocontratante procederá à emissão da fatura após validação dos valores propostos pela TML.

3) Fecho de contas mensal:

Até 72 (setenta e duas) horas úteis depois do mês *n*, procede-se ao fecho das contas do mês *n*, nos seguintes termos:

- a) Depois de efetuados eventuais ajustamentos na receita de vendas, decorrentes do referido processo de validação, são apurados os valores definitivos das vendas e carregamentos;
- b) Caso existam diferenças, as mesmas serão comunicadas ao Cocontratante, procedendo-se a eventuais acertos de valores e emissão dos documentos contabilísticos para a regularização do valor das comissões pagas.

F. COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

O Cocontratante no âmbito do contrato a celebrar com a TML irá ter acesso a um conjunto de informação confidencial relativa ao sistema de bilhética comum e exclusivo, contida nos elementos disponibilizados pela TML para a prestação dos serviços de venda de produtos geridos pela TML. Paralelamente, a TML vai ter acesso à informação de diversa natureza relacionada com a atividade e o negócio do Cocontratante.

Considera-se "Informação Confidencial" toda a informação contida, nomeadamente, na correspondência, notificações, comunicações, documentos, ficheiros informáticos, programas ou nos materiais disponibilizados pela TML, independentemente de estar, ou não, mencionado expressamente o seu carácter de confidencialidade.

O Cocontratante compromete-se a manter o sigilo e não divulgar, no todo ou em parte, em quaisquer circunstâncias, a terceiros, qualquer informação disponibilizada pela TML.

O Cocontratante compromete-se a restringir a divulgação da informação confidencial unicamente aos trabalhadores e colaboradores da Rede de Vendas à informação essencial para o desenvolvimento da atividade visada.

Para tanto, o Cocontratante deverá avisar e informar os seus empregados e colaboradores da obrigação de confidencialidade que sobre eles impende e tomar as necessárias medidas para que estes mantenham essa confidencialidade.

O Cocontratante será responsável pela violação do presente compromisso por parte dos seus administradores, trabalhadores, colaboradores ou consultores, devendo tomar as

medidas necessárias para evitar o conhecimento não autorizado da informação confidencial.

O presente compromisso aplicar-se-á a toda a informação obtida e manter-se-á em vigor pelo período de quinze anos após a cessação do Contrato ou eventuais renovações.

Em caso de violação do presente compromisso pelo Cocontratante a TML reserva-se o direito de acionar os competentes meios legais.

Para efeitos da presente obrigação, as Partes devem promover a posterior celebração de um Acordo de Confidencialidade.

G. MODELO DE SINALÉTICA IDENTIFICATIVA

