

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

[Handwritten signature]

entre



VIA VERDE PORTUGAL – Gestão de Sistemas Electrónicos de Cobrança, S.A.

e

Município de Valongo



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



Entre:

1. **Via Verde Portugal – Gestão de Sistemas Electrónicos de Cobrança, S.A**, Pessoa Coletiva n.º 504656767, com sede na Quinta da Torre da Aguilha, Edifício Brisa em S. Domingos de Rana, com o capital social de 1.000.000 euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais, adiante designada como “Via Verde Portugal”, e neste ato representada pelos Senhores Dr. João Pedro Ribeiro de Azevedo Coutinho e Eng.º Pedro Villas Wintermantel Mourisca, na qualidade, respetivamente, de Presidente e Administrador Delegado do Conselho de Administração, com poderes para o ato, doravante designada por “**VVP**”,
2. **Município de Valongo**, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º 160, 4440-503 Valongo, pessoa coletiva n.º .501 138 960, neste ato representada por José Manuel Ribeiro, na qualidade Presidente da Câmara Municipal de Valongo, doravante designada por “**Operadora**”.

Considerando que:

- A. A VVP é a entidade responsável pela disponibilização e gestão do Serviço Via Verde no mercado nacional, o qual, com base nos Identificadores e/ou Aplicações, permite determinar de forma automática, com vista à respetiva cobrança eletrónica, os valores devidos por Aderentes em virtude da utilização de infraestruturas rodoviárias devidamente equipadas para o efeito, tais como autoestradas, pontes, parques de estacionamento, postos de abastecimento de combustíveis e similares.
- B. No conjunto de serviços e produtos atualmente compreendidos no âmbito do Serviço Via Verde inclui-se, entre outros, como Serviço Aplicacional, a Funcionalidade Via Verde Estacionar, a qual, com base nas Aplicações, e com vista à respetiva cobrança eletrónica, permite determinar de forma automática os valores devidos por Aderentes em função da utilização de determinados zonas de estacionamento de superfície de duração limitada devidamente assinaladas para o efeito, sem necessidade de recurso aos parquímetros instalados nessas zonas.
- C. A Operadora tem a seu cargo a gestão e exploração de zonas de estacionamento de duração limitada localizadas em Valongo e Ermesinde, ao abrigo das alíneas qq) e rr) do n.º 1 do artigo º 33º da Lei 75/2013 de 12 de setembro, conjugada com o disposto nos artigos 70º e 71º do

Código da Estrada, aprovado pelo Decreto -Lei n.º 114/94, de 03 de maio, na redação atual, e o Regulamento Municipal de Trânsito e de Estacionamento de Duração Limitada no Município de Valongo.

R
A
↓


- D. A Operadora pretende que, nas referidas zonas de estacionamento, as formas de pagamento das tarifas devidas pelos utilizadores incluam, entre outros, o recurso ao sistema automático (através da Funcionalidade Estacionamento de Rua).
- E. Torna-se assim necessário definir os parâmetros essenciais do relacionamento entre a VVP e a Operadora no que respeita à disponibilização, nas mencionadas zonas de estacionamento de superfície de duração limitada, da Funcionalidade Estacionamento de Rua, estabelecendo as regras que regularão a colaboração entre ambas.


É reciprocamente acordado e livremente aceite o contrato de prestação de serviços constante das seguintes cláusulas:

1. Definições e Interpretação

1.1. No presente contrato, incluindo os seus considerandos e Anexos, sempre que iniciados por letra maiúscula, e salvo quando do contexto claramente decorrer sentido diferente, os termos e expressões abaixo indicados terão o significado que a seguir lhes é apontado:

- (a) Aderentes: todos quantos, de acordo com o Contrato de Adesão (i) contratem a utilização do Serviço Via Verde e (ii) possuam e validem uma referência multibanco;
- (b) Aplicação: a aplicação informática e/ou software compatível disponibilizado pela VVP, aos Aderentes, para download em dispositivos móveis, que possibilita o acesso ao, e a utilização, do Serviço Apicacional;
- (c) Contrato: o presente contrato de prestação de serviços, incluindo os respetivos Anexos e quaisquer alterações e/ou aditamentos de que o mesmo tiver sofrido e/ou vier a sofrer;

- 
- (d) Contrato de Adesão: o contrato do qual constam as cláusulas contratuais gerais, específicas e bem assim os termos de utilização dos Serviços Aplicacionais, a cada momento aplicáveis à adesão ao, e utilização do, Serviço Via Verde;
- (e) Eventos de Força Maior: os acontecimentos imprevisíveis e irresistíveis, exteriores às Partes e cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais das mesmas;
- (f) Funcionalidade Estacionamento de Rua: o Serviço Aplicacional incluído no Serviço Via Verde que, com base numa Aplicação, e com vista à respetiva cobrança eletrónica, permite determinar de forma automática os valores das tarifas de estacionamento devidos por Aderentes em função da utilização de determinadas zonas de estacionamento de superfície de duração limitada, sem necessidade de recurso aos parquímetros existentes nessas zonas;
- (g) Manual de Gestão Operacional: O documento disponibilizado pela Via Verde Portugal, que consta do Anexo 1.1.(iii) e que, entre outros aspetos, descreve as formalidades e os procedimentos que deverão ser observados pelas Partes no âmbito da execução do objeto do Contrato;
- (h) Partes: a VVP e a Operadora;
- (i) Pessoal: todos os empregados, funcionários, representantes e/ou outros colaboradores da Operadora que, em cada uma das Zonas de Estacionamento, forem selecionados para efeitos de atendimento ao público;

- 
- (j) Serviço: o serviço de processamento e tratamento central de Transações de Estacionamento/disponibilização da Funcionalidade Estacionamento de Rua a prestar pela VVP à Operadora nos termos e condições estabelecidos neste Contrato, o qual compreende a execução, pela VVP, das tarefas identificadas no Anexo 1.1.(ii);
- (k) Serviço Aplicacional: o(s) serviço(s) que oferece(m) a possibilidade de, com recurso a uma Aplicação, proceder ao pagamento, pelos Aderentes, de importâncias devidas em virtude da utilização de vários serviços, nomeadamente, estacionamento de superfície de duração limitada;
- (l) Serviço Via Verde: o conjunto de serviços e produtos a cada momento disponibilizados pela VVP aos Aderentes nos termos do Contrato de Adesão;
- (m) Serviços Adicionais: determinadas atividades, não incluídas no âmbito do Serviço, cuja execução poderá ser solicitada pela Operadora à VVP nos termos previstos neste Contrato;
- (n) SIBS: a SIBS – Forward Payment Solutions, S.A., entidade responsável pela gestão da rede de pagamentos automáticos Multibanco;
- (o) Sistema Central
Via Verde Estacionar: a plataforma informática que suporta o funcionamento da Aplicação, que assegura (i) todas as configurações transmitidas pelo Operador da Funcionalidade Estacionamento de Rua; (ii) o processamento e o tratamento central dos dados referentes às Transações de Estacionamento; e (iii) a gestão, no âmbito do Contrato de Adesão, dos Aderentes que utilizem a Funcionalidade Estacionamento de Rua;
- (p) Transações

de Estacionamento: os registos, no Sistema Central Via Verde Estacionar, de utilização das Zonas de Estacionamento, pelos Aderentes, os quais contêm os dados necessários ao respetivo processamento e tratamento central;

(q) Zona de

Estacionamento: cada uma das zonas de estacionamento de superfície de duração limitada identificadas no Anexo 1.1.(i) e, bem assim, todos os demais que, cumulativamente, (i) vierem a ser explorados e geridos pela Operadora, e (ii) vierem, por acordo entre as Partes, a estar abrangidos pelo Serviço a prestar pela VVP nos termos deste Contrato.

- 1.2. Salvo quando do contexto resultar de outro modo, qualquer referência efetuada neste Contrato a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.
- 1.3. Os títulos das Cláusulas do presente Contrato são incluídos por razões de mera conveniência, não constituindo suporte da interpretação ou integração do mesmo.
- 1.4. No presente Contrato, e salvo quando de outro modo indicado, as referências feitas a Cláusulas, números ou Anexos respeitam a Cláusulas, números ou Anexos deste Contrato.
- 1.5. As expressões supra definidas no singular poderão ser utilizadas no plural, e vice-versa, com a correspondente alteração do respetivo significado.
- 1.6. Os Anexos ao presente Contrato fazem parte integrante do mesmo para todos os efeitos legais e contratuais.
- 1.7. Caso alguma das disposições do presente Contrato venha a ser declarada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a validade das restantes disposições do Contrato, comprometendo-se as Partes a acordar, de boa-fé, uma disposição que substitua aquela e que, tanto quanto possível, produza os mesmos efeitos.

1.8. Em caso de divergência, prevalecerá o disposto no corpo do Contrato sobre o previsto nos respetivos Anexos.

2. Objeto

2.1. O presente Contrato estabelece os termos e condições em que a VVP prestará o Serviço à Operadora.

2.2. Nenhuma disposição do presente Contrato poderá ser entendida como criando qualquer outra relação entre a VVP e a Operadora que não a resultante do disposto no número anterior.

2.3. A prestação do Serviço pressupõe a indicação prévia, pela Operadora à VVP, dos mapas e das Zonas de Estacionamento, bem como das tarifas de estacionamento, a cada momento, em vigor em cada uma das Zonas de Estacionamento.

2.4. As ordens de débito e de crédito inerentes à prestação do Serviço (relativas às tarifas de estacionamento que, em virtude da utilização dos Parques com recurso à Funcionalidade Parques, forem devidas pelos Aderentes à Operadora) serão transmitidas pela Via Verde Portugal à SIBS e/ou à instituição bancária contratada para o efeito, para que as mesmas sejam executadas nas condições estabelecidas entre a Via Verde Portugal e estas entidades.

3. Serviços Adicionais

3.1. A Operadora poderá solicitar à VVP, por escrito, a prestação de Serviços Adicionais.

3.2. Após receção da solicitação referida no número anterior, a VVP, atuando de acordo com parâmetros de razoabilidade e diligência, informará a Operadora da sua disponibilidade para prestar os Serviços Adicionais e, em caso de aceitação, facultará à Operadora, para efeitos de apreciação, uma proposta detalhada de execução dos mesmos, incluindo uma estimativa dos custos a incorrer e dos ajustamentos a introduzir na remuneração da VVP.

3.3. A prestação de Serviços Adicionais pela VVP encontra-se sujeita a acordo das Partes, por escrito, quanto ao âmbito desses Serviços Adicionais, condições de execução e correspondente ajustamento (quando aplicável) a introduzir na remuneração da VVP.

- R
- 3.4. Para efeitos da presente cláusula consideram-se, entre outros, Serviços Adicionais novos desenvolvimentos na Aplicação, ou no Sistema Central Via Verde Estacionar, bem como qualquer alteração à componente de fiscalização do estacionamento indevido nas Zonas de Estacionamento.

4. Gestão da Infraestrutura Tecnológica

Para além das tarefas identificadas no Anexo 1.1.(ii), o Serviço incluirá ainda a gestão, pela VVP, da infraestrutura tecnológica que serve de suporte à disponibilização da Funcionalidade Estacionamento de Rua, designadamente, a operação e monitorização do Sistema Central Via Verde Estacionar.

5. Responsabilidade da VVP e Garantia da Infraestrutura Tecnológica

- 5.1. Salvo ocorrência de Evento de Força Maior, e sem prejuízo do disposto no número seguinte, a VVP será responsável pelas deficiências e/ou mau funcionamento dos seus programas e equipamentos, incluindo responsabilidade por erros na conceção dos mesmos.
- 5.2. A Operadora e a VVP e/ou a entidade por esta subcontratada para o efeito realizarão todos os testes e ensaios necessários para validarem que a parametrização do Sistema Central Via Verde Estacionar está em conformidade com a informação transmitida pela Operadora.
- 5.3. A realização dos testes e ensaios referidos no número anterior não terá por efeito exonerar a VVP das responsabilidades assumidas nos termos da presente Cláusula.
- 5.4. Salvo ocorrência de Evento de Força Maior, e apenas da estrita medida em que tal facto decorra de incumprimento de obrigações por si assumidas neste Contrato, a VVP será responsável pela ineficiente ou inexistente cobrança de tarifas de estacionamento que, em virtude da utilização das respetivas Zonas de Estacionamento, forem devidas à Operadora por quaisquer Aderentes que recorram à Funcionalidade Estacionamento de Rua.

6. Evolução Tecnológica

- 6.1. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a VVP, sempre que considere necessário, procederá à introdução, na Aplicação, ou no Sistema Central Via Verde Estacionar, de alterações,

substituições e/ou evoluções tecnológicas que se mostrarem necessárias. A Evolução Tecnológica diz respeito à realidade da Via Verde e não representa custos adicionais para a Operadora.


- 6.2. Na sequência das alterações, substituições e/ou evoluções tecnológicas introduzidas, pela VVP, nos termos do número antecedente, e sempre que tal se verifique necessário, a VVP obriga-se a.
- (i) informar a Operadora do conteúdo dessas alterações, substituições e/ou melhorias, sempre que as mesmas tenham impacto direto na Operadora; e
 - (ii) ministrar ao Pessoal, indicado pela Operadora, a formação adequada, dando-lhes a conhecer os conteúdos dessas mesmas alterações, substituições e/ou melhorias.
- 6.3. Tendo em conta o disposto no número 6.2. as Partes, sempre que ocorra qualquer evolução tecnológica, comprometem-se a colaborar ativamente e de boa-fé.
- 6.4. Salvo acordo das Partes em contrário, e sempre que tal se mostrar tecnicamente viável, as alterações, substituições e/ou evoluções tecnológicas previstas na presente Cláusula deverão ser efetuadas sem interrupção na disponibilização da Funcionalidade Estacionamento de Rua.

7. Formação de Pessoal

- 7.1. A VVP será responsável por ministrar, ao Pessoal, formação relativa aos esclarecimentos e às informações a prestar ao público sobre a adesão à, e utilização da, Funcionalidade Estacionamento de Rua, devendo a VVP, para o efeito, fornecer à Operadora o respetivo manual de procedimentos.
- 7.2. A Operadora obriga-se a vincular ao dever de sigilo profissional todo o Pessoal que tiver acesso a dados pessoais relativos a Aderentes, devendo o dever de sigilo manter-se aplicável mesmo após a cessação do presente Contrato e/ou o termo do exercício das funções do Pessoal a ele sujeito.

8. Dever de Informação

Cada uma das Partes obriga-se a informar de imediato a outra sobre quaisquer factos, condicionalismos e/ou circunstâncias de que tiver conhecimento e que possam ser considerados



objetivamente relevantes para efeitos do cumprimento de obrigações assumidas no presente Contrato.

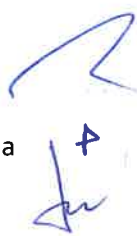
9. Obrigações Adicionais

9.1. No âmbito do presente Contrato, e sem prejuízo das demais obrigações contratualmente consagradas, constituem especiais deveres das Partes:

- (a) Colaborar reciprocamente por forma a permitir o correto cumprimento de cada uma das obrigações aqui estabelecidas, prestando todas as informações que para o efeito e em cada momento se mostrarem necessárias;
- (b) Participar ativamente na promoção e divulgação da Funcionalidade Estacionamento de Rua, com vista a alargar o potencial leque de Aderentes.


9.2. No âmbito do presente Contrato, e sem prejuízo das demais obrigações contratualmente consagradas, constituem ainda especiais deveres da Operadora:

- (a) Informar os utentes de cada uma das Zonas de Estacionamento, de acordo com as indicações e elementos disponibilizados pela VVP, sobre o modo de funcionamento e a forma de utilização da Funcionalidade Estacionamento de Rua;
- (b) Esclarecer, de acordo com as indicações e elementos facultados pela VVP, as dúvidas que, relativamente à Funcionalidade Estacionamento de Rua, forem colocadas pelos utentes das Zonas de Estacionamento;
- (c) Afixar, em cada uma das Zonas de Estacionamento e nos termos específicos que vierem a ser acordados com a VVP, dos seguintes elementos relativos à Funcionalidade Estacionamento de Rua:
 - (i) sinalização nos parquímetros presentes nas Zonas de Estacionamento;
 - (ii) instruções relativas ao modo de funcionamento e à forma de utilização da Funcionalidade Estacionamento de Rua, e

- 
- (iii) elementos e material promocional destinados à divulgação e publicitação da Funcionalidade Estacionamento de Rua;
 - (d) Adotar todas as medidas (de segurança técnica e de organização) necessárias a um correto tratamento e utilização dos dados relativos a Aderentes que, nos termos do Contrato, lhe forem disponibilizados pela VVP;
 - (e) Cumprir rigorosamente, relativamente aos dados referidos no número anterior, as disposições constantes da Lei 58/2019, de 8 de agosto, obrigando-se desde já a Operadora a:
 - (i) manter os dados pessoais estritamente confidenciais, utilizando-os única e exclusivamente para a finalidade referida no ponto 1.2.10 do Anexo 1.1.(ii),
 - (ii) implementar medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos,
 - (iii) guardar rigoroso sigilo relativamente aos dados que lhe forem disponibilizados pela VVP, mesmo após a cessação de vigência do presente Contrato, e
 - (iv) assegurar que o Pessoal com acesso aos dados tratados cumprem a obrigação de sigilo prevista na alínea anterior.
 - (f) Pagar à VVP a remuneração prevista na Cláusula 10.

9.3. Relativamente aos elementos referidos na alínea (c) do número anterior, observar-se-á o seguinte:

- (a) A respetiva disponibilização ficará a cargo da VVP ou de quem esta vier a designar para o efeito;
- (b) A disponibilização dos locais de afixação competirá à Operadora.



9.4. No âmbito do presente Contrato, e sem prejuízo das demais obrigações contratualmente consagradas, constituem ainda especiais deveres da VVP:

- (a) Disponibilizar à Operadora relatórios mensais de atividade, evidenciando por cada Zona de Estacionamento os valores referentes a receitas, recebimentos, incobrado, transações de valor nulo, de acordo com a minuta incluída no Anexo 1.1 (ii); e
- (b) Disponibilizar à Operadora todas as informações necessárias ao cumprimento do disposto nas alíneas (b) e (c) do número 9.2.; e
- (c) Manter a Operadora informada sobre decisões tomadas em matérias relacionadas com a Funcionalidade Estacionamento de Rua, desde que aquelas possam de alguma forma influenciar a normal prestação do Serviço.

9.5. Nenhuma das Partes poderá revelar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiro, quaisquer informações sobre factos ou elementos relativos à outra Parte e/ou aos respetivos clientes cujo conhecimento lhe advenha da celebração e/ou execução deste Contrato, comprometendo-se as Partes a observar o mais rigoroso sigilo profissional relativamente a esses factos ou elementos. Este dever é extensível a todo o Pessoal e manter-se-á aplicável mesmo após a cessação do presente Contrato, independentemente do motivo por que ocorra.

9.6. Salvo acordo expresso, prévio e por escrito da VVP em contrário, a Operadora obriga-se a não ceder a terceiro, e/ou por qualquer forma utilizar fora do âmbito do presente Contrato, quaisquer direitos ou licenças de utilização de patentes, marcas registadas, *software* e/ou demais direitos de propriedade intelectual que, relativos ao Serviço Via Verde, à Funcionalidade Estacionamento de Rua, às Aplicações e/ou a qualquer dos componentes que lhes servem de suporte, forem detidos pela VVP.

10. Preço

10.1. Mensalmente, a Operadora pagará à VVP, como contrapartida da prestação do Serviço respeitante à Funcionalidade Estacionamento de Rua e por cada uma das Transações de Estacionamento realizadas em cada mês de vigência do presente Contrato, uma comissão correspondente a

- R
- (a) 4% (quatro por cento), com o mínimo de € 0,015 (um vírgula cinco cêntimos), do valor, com IVA da Transação de Estacionamento se aplicável, à qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, nos 12 (doze) meses seguintes à data de entrada em funcionamento do Serviço;
- e
- (b) 5% (cinco por cento), com o mínimo de € 0,015 (um vírgula cinco cêntimos), do valor com IVA da Transação de Estacionamento se aplicável, à qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, após 12 (doze) meses a contar da data de entrada em funcionamento do Serviço.

10.2. O valor referido no número antecedente inclui o montante da taxa interbancária devida, por cada Transação de Estacionamento, à instituição bancária emissora do cartão associado à referência de pagamento do Aderente, cujo pagamento deverá ser efetuado pela Operadora através da VVP.

10.3. Os valores unitários referidos no número 10.1. serão válidos até ao dia 31 de março de 2020, podendo, depois dessa data, ser revistos, com efeitos ao dia 1 de abril de cada ano de vigência do contrato, de acordo com a aplicação das seguintes fórmula:


$$P_n = P_{n-1} \times (1 + DIPC)$$

Em que as letras e símbolos têm o seguinte significado:

P _n :	Preços para o ano em questão
P _{n-1} :	Preço ano imediatamente anterior
DIPC:	Taxa de variação homóloga positiva dos últimos 12 meses, à data de setembro do ano imediatamente anterior ao da revisão de preços, do Índice de Preços no Consumidor sem habitação (Continente), tal como publicado pelo INE.

10.4. Os pagamentos devidos pela Operadora nos termos da presente cláusula serão efetuados mediante dedução da respetiva quantia ao valor das tarifas de estacionamento que lhe deva ser entregue.

10.5. Para efeitos do número 10.4. da presente cláusula, a Via Verde Portugal fica expressamente autorizada a creditar, ou, caso aplicável, a instruir as entidades competentes a creditar, a quantia deduzida numa conta bancária de que seja titular.



10.6. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, os montantes que devam ser entregues à Operadora, sem intervenção da SIBS, serão creditados, diretamente, pela Via Verde Portugal, na conta bancária indicada pela Operadora.

10.7. A VVP emitirá, até ao dia 15 de cada mês, fatura pelo valor global que tiver recebido da Operadora no mês imediatamente anterior.

11. Vigência e Denúncia

11.1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula seguinte, o presente Contrato é válido pelo prazo de um ano, a contar da data de assinatura do presente contrato, considerando-se automaticamente renovado, por períodos anuais e sucessivos, com o máximo de três anos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes efetuada por meio de carta registada expedida com uma antecedência mínima de 3 (três) meses relativamente ao termo do prazo inicial de vigência do Contrato ou de qualquer uma das suas renovações.

11.2. As Partes aceitam e reconhecem expressamente que qualquer denúncia do presente Contrato efetuada por qualquer das Partes ao abrigo do disposto no número anterior não conferirá direito a qualquer indemnização ou compensação.

11.3. A cessação, por qualquer motivo, do acordo referido na cláusula 2.4., determina a extinção automática e imediata do presente Contrato, a qual não conferirá à Operadora o direito a qualquer indemnização.

12. Incumprimento e Resolução

12.1. Salvo ocorrência de Evento de Força Maior, cada uma das Partes será integralmente responsável por todos os danos e prejuízos causados à outra Parte em virtude do incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações para si decorrentes do presente Contrato.

12.2. Caso alguma das Partes incumpra, ou cumpra defeituosamente, qualquer das obrigações para si emergentes do presente Contrato, poderá a outra Parte interpellá-la, mediante o envio de carta registada com aviso de receção, invocando os respetivos fundamentos, para que aquela

sane, num prazo máximo de 15 (quinze) dias, a situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.

- 12.3. Caso a Parte faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso no prazo que, para o efeito, lhe tiver sido concedido nos termos do número anterior, a outra Parte poderá, então, resolver o Contrato mediante o envio de nova carta registada com aviso de receção.
- 12.4. A resolução do Contrato opera automaticamente na data de receção da comunicação prevista no número anterior.
- 12.5. Se ocorrer a dissolução de alguma das Partes, bem como se alguma delas for declarada insolvente, poderá a outra Parte resolver o presente Contrato, por comunicação enviada através de carta registada com aviso de receção, produzindo essa resolução efeitos imediatos.


13. Representante

Cada uma das Partes designará um ou mais representantes no âmbito da execução do presente Contrato, os quais serão os interlocutores para efeitos de comunicações técnicas e operacionais entre as Partes e, bem assim, para efeitos de resolução de todas as questões de carácter operacional suscitadas.

14. Subcontratação

- 14.1. A VVP reserva-se o direito de subcontratar, total ou parcialmente, a execução de quaisquer atividades integradas no âmbito do Serviço.
- 14.2. No cumprimento das obrigações para si decorrentes do presente Contrato poderá ainda a VVP ser auxiliada por quem entender adequado.
- 14.3. A VVP é contratualmente a única entidade responsável, perante a Operadora, pelos serviços prestados por entidades por si subcontratadas, não sendo oponíveis à Operadora quaisquer direitos, obrigações ou factos decorrentes desses subcontratos.

15. Comunicações



15.1. Salvo quando forma especial for exigida no presente Contrato, todas as comunicações entre as Partes relativamente a este Contrato devem ser efetuadas por escrito, mediante carta, telefax ou correio eletrónico, e dirigidas para os seguintes endereços e postos de receção:

(a) VVP

A/C Dra. Catarina Formosinho Sanchez

Quinta da Torre da Aguilha, Edifício Via Verde, 2785-599 S. Domingos de Rana

Telefone: 21 444 92 24

E-mail: catarina.sanchez@viaverde.pt

(b) Operadora

A/C Helena Marina Pinheiro Dias

Avenida 5 de Outubro, 160, 4440- 50 Valongo

Telefone: 22 422 7900

E-mail: helena.dias@cm.valongo.pt

15.2. As comunicações efetuadas por correio eletrónico consideram-se realizadas na data da respetiva receção, se feitas nas horas normais de expediente (09.00h às 17.30h), e no dia útil imediatamente seguinte, se recebidas depois desse horário.

15.3. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, as comunicações efetuadas por escrito considerar-se-ão realizadas na data da respetiva receção ou, se fora das horas de expediente, no primeiro dia útil imediatamente seguinte.

15.4. As comunicações protocoladas ou efetuadas mediante carta registada com aviso de receção considerar-se-ão realizadas na data de assinatura do respetivo protocolo ou aviso.

15.5. Não se consideram realizadas as comunicações efetuadas por telefax, cujo conteúdo não for perfeitamente legível pelo respetivo destinatário, desde que este comunique esse facto à Parte que tiver emitido a referida comunicação no primeiro dia útil imediatamente seguinte ao da respetiva receção.

15.6. Para efeitos de realização da citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes do presente Contrato, são convencionadas as moradas indicadas no número 15.1.

15.7. A alteração das moradas e contactos indicados no número 15.1. deve ser comunicada à outra Parte, por carta registada com aviso de receção, nos 30 (trinta) dias subsequentes à respetiva alteração.

16. Desenvolvimento de Novos Produtos

16.1. A Operadora poderá solicitar à VVP, por escrito, o desenvolvimento de novos produtos que utilizem infraestrutura tecnológica própria do Serviço Via Verde e/ou da Funcionalidade Estacionamento de Rua, aplicando-se nestes casos, com as devidas adaptações, o disposto na Cláusula 3.

16.2. As Partes acordarão, de boa fé e de acordo com parâmetros de razoabilidade, a titularidade dos direitos de propriedade intelectual inerentes aos novos produtos desenvolvidos pela VVP nos termos do número anterior.


16.3. Sem prejuízo do disposto no número 16.1., a Operadora não poderá utilizar qualquer elemento da infraestrutura tecnológica que serve o Serviço Via Verde e/ou a Funcionalidade Estacionamento de Rua em qualquer outro sistema de cobrança eletrónica de tarifas de estacionamento que não seja gerido pela VVP.

17. Disposições Diversas

17.1. O não exercício, ou o exercício tardio ou parcial, de qualquer direito que assista a qualquer das Partes ao abrigo deste Contrato não importa a renúncia a esse direito nem impede o seu exercício posterior.

17.2. O presente Contrato apenas poderá ser alterado mediante acordo expresso, por escrito, celebrado entre as Partes.

18. Lei Aplicável e Arbitragem



18.1. O presente Contrato rege-se pelas disposições aplicáveis da lei portuguesa.

18.2. No caso de litígio quanto à validade, interpretação ou aplicação deste Contrato, as Partes diligenciarão, por todos os meios de diálogo e modos de composição de interesses, de forma a obter de uma solução concertada para a questão.

18.3. Caso não seja possível obter a solução concertada prevista no número anterior, qualquer das Partes poderá, mediante notificação escrita, declarar tal circunstância à outra Parte e iniciar um procedimento arbitral nos termos da presente Cláusula.

18.4. A arbitragem terá lugar em Lisboa, utilizará a língua portuguesa e obedecerá ao disposto na presente Cláusula e na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

18.5. O Tribunal Arbitral será constituído por um árbitro único, se as Partes em litígio acordarem na sua designação.

18.6. Se a Parte notificada não aceitar o árbitro proposto pela outra Parte no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da correspondente notificação, o Tribunal Arbitral passará a ser constituído por 3 (três) árbitros, cabendo a cada uma das Partes a nomeação de um árbitro e aos árbitros nomeados pelas Partes a nomeação do terceiro árbitro, que presidirá.

18.7. Caso o Tribunal Arbitral seja constituído por 3 (três) árbitros nos termos referidos no número anterior, deverão as Partes nomear o árbitro respetivo mediante notificação dirigida à outra Parte no prazo único de 15 (quinze) dias a contar da data de termo do prazo para a aceitação do árbitro único nos termos previstos no número anterior ou da correspondente recusa, consoante o que ocorrer mais cedo.

18.8. No prazo de 15 (quinze) dias a contar da data da notificação da nomeação do segundo árbitro, terá lugar a escolha do terceiro árbitro por acordo entre os dois primeiros.

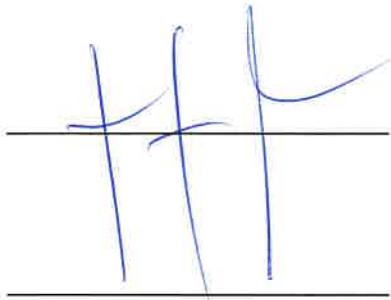
18.9. À falta de nomeação de árbitros nos termos da presente Cláusula aplicar-se-á o disposto na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, em particular no seu artigo 10º.

18.10. A decisão arbitral será final e não recorrível.

18.11. Na falta de acordo sobre o objeto do litígio, este será definido pelo Tribunal Arbitral, em função do pedido formulado na petição e da defesa deduzida na contestação, incluindo eventuais exceções ou pedidos reconventionais.

Valongo, 30 de outubro de 2019

Pela Operadora



Pela VVP



ANEXO 1.1.(I)

ZONAS DE ESTACIONAMENTO

Mapa para o município de Valongo e Ermesinde, em ficheiro digital, replicado do anexo II do Regulamento n.º 74/2018 que aprovou o Regulamento Municipal de Trânsito e de Estacionamento de Duração Limitada, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 29 de janeiro de 2018.



SERVIÇO

1. Tarefas a Executar pela VVP

1.1. No âmbito da implementação do Serviço, a VVP deverá:

1.1.1. Proceder à parametrização da Aplicação e do Sistema Central Via Verde Estacionar, tendo em vista a configuração dos mapas e das Zonas de Estacionamento;

1.1.2. Parametrizar na Aplicação e no Sistema Central Via Verde Estacionar as tarifas de estacionamento aplicáveis a cada uma das Zonas de Estacionamento;

1.1.3. Ministrará, ao Pessoal indicado pela Operadora, a formação de apoio ao Aderente, de acordo com o Manual de Formação a cada momento em vigor na VVP;

1.1.4. Proceder à realização de testes.

1.2. No âmbito da disponibilização do Serviço, a VVP procederá ao/à:

1.2.1. Atualização, no Sistema Central Via Verde Estacionar, a lista de Aderentes autorizados a utilizar a Funcionalidade Estacionamento.

1.2.2. Envio das Transações de Estacionamento reunidas no Sistema Central Via Verde Estacionar.

1.2.3. Gestão dos pagamentos e emissão e envio, aos Aderentes, de faturas de acordo com as regras em vigor na VVP para emissão de extrato.

1.2.4. Disponibilizar à Operadora um acesso à plataforma de Operador, onde poderão ser consultadas as informações referentes à atividade de estacionamento, nomeadamente o número e valor dos estacionamentos em determinada data devidos por zona.

1.2.5. Envio, à Operadora, da informação referida no ponto 3. do presente Anexo.



- 1.2.6. Atualização, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, dos mapas, das Zonas de Estacionamento e bem assim das tarifas de estacionamento aplicáveis, que lhe sejam remetidos pela Operadora, sendo esta entidade responsável pela informação transmitida à VVP.
- 1.2.7. Análise de reclamações apresentadas por Aderentes que utilizarem, nas Zonas de Estacionamento, o Serviço Via Verde – Funcionalidade Estacionamento de Rua.
- 1.2.8. Análise e emissão de pareceres no âmbito de processos de reclamação de Aderentes que forem remetidos pela Operadora à VVP.
- 1.2.9. Plataforma integrada de atendimento aos Aderentes, onde se inclui, entre outros canais, uma linha de *Call Center*.
- 1.2.10. Envio, à Operadora, de informação necessária para permitir a análise necessária à efetivação de eventuais estornos e/ou acertos de importâncias relativas a tarifas de estacionamento indevidamente cobradas ou pendentes de cobrança a Aderentes que tiverem utilizado, nas Zonas de Estacionamento, Serviço Via Verde – Funcionalidade Estacionamento de Rua, incluindo, nomeadamente, informação relativa à marca, modelo e matrícula do veículo ao qual se encontrar associado o Identificador em causa.
- 1.2.11. Disponibilização à Operadora, para efeitos de confirmação das sessões de estacionamento válidas, o acesso à componente de fiscalização integrada no Sistema Central Via Verde Estacionar, através de equipamento móvel, com sistema operativo android, da Operadora, ou através da integração do sistema de fiscalização próprio da Operadora, com o Sistema Central Via Verde Estacionar, de acordo com a modalidade a cada momento selecionada pela Operadora.

2. Operações/Procedimentos

As tarefas referidas no ponto anterior implicam o envio, pela Via Verde Portugal, através da SIBS (sempre que o pagamento deva processar-se via rede Multibanco), ou da(s) instituição(ões) bancária(s) a cada momento designada(s) pela Via Verde Portugal, no âmbito da execução de uma autorização de débito direto válida, de ordens de débito sobre a conta

associada pelo Aderente ao respectivo Identificador, pela quantia correspondente à tarifa de estacionamento devida.

3. Informações

3.1. Ficheiros

- 3.1.1. Ficheiro MRVV - resumo semanal de créditos efetuados à Operadora
- 3.1.2. Ficheiro TP (Transações Pagas) - discriminativo do ficheiro MRVV;
- 3.1.3. Ficheiro TI – Detalhe das Transações de Estacionamento que constam do Sistema Central Via Verde Estacionar por cobrar, após rescisão do Contrato de Adesão;
- 3.1.4. Ficheiro SAFT – ficheiro normalizado de exportação de dados que considera apenas os valores efetivamente creditados à Operadora (mensal).

3.2. Relatórios

Independentemente dos ficheiros descritos, a Via Verde enviará por E-mail ou por FTP, um relatório de atividade mensal para cada Operadora, o qual disponibiliza a seguinte informação:

- Proveitos;
- Transações Pagas
- Incobrados;
- Transações de valor nulo.

Handwritten signature and mark in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'A' or similar shape above a smaller, more complex signature.

ANEXO 1.1.(III)

MANUAL DE GESTÃO OPERACIONAL

ESTACIONAMENTO DE RUA



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a smaller signature.

VIA VERDE PORTUGAL

Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A.

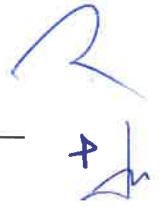
Manual
Gestão Operacional
Estacionamento de Rua

Handwritten initials and a signature in blue ink.



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
DEFINIÇÕES	3
PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES.....	4
INTERFACE DO OPERADOR	5
CONFIGURAÇÃO DA CIDADE.....	6
RELATÓRIOS DE GESTÃO.....	10
CONTACTOS VIA VERDE PORTUGAL.....	11
CONTACTOS DO OPERADOR	12



Introdução

Este documento tem como objetivo definir e descrever o modelo operacional inerente ao pagamento de transações do Estacionamento de Rua (*destinada aos parquímetros das zonas tarifadas*) abrangidas pelo serviço Via Verde.

Na abordagem proposta, a Via Verde Portugal pretende defender os interesses do Operador de Parque na salvaguarda da sua receita, protegendo com igual motivação os legítimos interesses dos seus clientes finais.



Definições

Cliente: o aderente aos serviços disponibilizados pela Via Verde, o qual celebra com a Via Verde Portugal um contrato de prestação de serviços.

Via Verde Portugal: é a entidade responsável pela gestão do Sistema Via Verde, o qual, com base na App, sem necessidade de recurso aos parquímetros existentes, permite determinar, com vista à respetiva cobrança, os valores devidos por cada Aderente em virtude da utilização de infraestruturas devidamente equipadas para o efeito.

App (Estacionar): A Via Verde Estacionar é uma app, disponibilizada pela Via Verde Portugal ao Cliente, que permite realizar o pagamento do serviço de estacionamento de rua com a sua conta Via Verde, através do seu telemóvel.

Plataforma de

Gestão Serviço

Via Verde Estacionar: Plataforma virtual constituída pelos aplicativos interligados e interdependentes, que asseguram o funcionamento da Funcionalidade Via Verde Estacionar.

Operador de Parque: Entidades gestoras dos parquímetros nos, quais o Serviço Via Verde é aceite como modalidade de pagamento eletrónico.



Processamento de transações

Através da app (Via Verde Estacionar), o cliente realiza o seu estacionamento, sendo que a transação é enviada para a Via Verde Portugal que realiza o envio do valor para cobrança.

Para o efeito, a Via Verde Portugal executa as seguintes operações:

- Criação e atualização da Status File;
- Processamento dos ficheiros relativos às Transações de Estacionamento;
- Envio de ordens de débito pela quantia correspondente à tarifa de estacionamento devida.



Interface do Operador

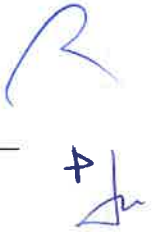
Será disponibilizado ao operador o acesso à plataforma eos Admin, onde pode aceder às suas operações através de relatórios, descarregáveis em formato excel.

Nesta plataforma, o operador tem acesso a 2 tipos de relatórios – Estacionamentos Resumo e Estacionamentos Periódicos.

- Estacionamentos Resumo
 - Neste relatório é possível obter um resumo das sessões de estacionamento para um período de tempo de uma localidade.
- Estacionamentos Periódicos
 - O relatório de estacionamentos periódicos apresenta a informação por zona da localidade selecionada e para o período, agrupado por dia, semana, mês ou ano.

Para efeitos de fiscalização, é disponibilizada ao operador a aplicação eos Enforcer, para dispositivos Android.

- O download desta app é feito através de um link disponibilizado ao operador, em quantos smartphones for necessário;
- A eos Enforcer apresenta-se como uma solução simples de fiscalização de estacionamento;
- Nesta aplicação podem ser pesquisadas as sessões válidas de uma matrícula numa cidade;
- Podem também ser consultadas as últimas sessões de estacionamento do dia que já foram terminadas.



Configuração da Cidade

A configuração da cidade na app em termos de horários, tarifas e calendário de feriados é feita através do preenchimento de um *template* Excel, em anexo.

Em termos de implementação/alterações de polígonos para geolocalização das zonas tarifadas, as coordenadas das mesmas devem ser enviadas em formato .txt e KMZ, tal como indicado e exemplificado no *template* Excel.

Alteração de Tarifário e Polígonos

Relativamente a pedidos de alteração de tarifário e alterações de polígonos, informamos que a sua implementação terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias, decorridos a partir da data de receção do pedido na Via Verde, mediante o preenchimento do *template* em Excel disponibilizado para o efeito, sendo o operador de parque responsável pela informação transmitida à Via Verde Portugal.

Estes pedidos devem ser remetidos para o e-mail suporte.operador@viaverde.pt com o conhecimento do Bruno Serafim (bruno.serafim@viaverde.pt).

Créditos aos Clientes

Para que a Via Verde Portugal possa processar créditos na conta dos Clientes é necessário que os Operadores disponibilizem uma autorização por escrito para o efeito;

Os valores em questão serão creditados na conta dos respetivos clientes por contrapartida de débitos feitos nas contas dos operadores. Os valores creditados serão espelhados no extrato/recibo emitido pela VVP.

Resposta a reclamações de Clientes

A VVP assegurará (210 730 300) uma linha telefónica de apoio ao Cliente bem como um serviço de backoffice (Departamento de Operações / serviço de operações) para a receção/tratamento de reclamações de clientes e, caso necessário, recorrerá ao operador para o esclarecimento de ocorrências.

As reclamações serão processadas da seguinte forma:

a) VVP recebe a reclamação

b) Analisa a reclamação

c) Responde ao Cliente

Ou

d) VVP expõe a reclamação por E-mail ao operador

- o Deverão ser incluídos na exposição dados pertinentes como: a conta VVM, matrícula, registo da transação e valor reclamado

e) Operador responde

f) VVP age na sequência da resposta do operador

g) Informa o cliente

Os processos de reclamação do cliente final devem obedecer a um prazo limite de 5 dias para ser resolvido.

Caso este prazo não seja cumprido a Via Verde no prazo de 15 dias reserva-se no direito de devolver o valor total da transação ao cliente final

A Via Verde, ao final de 10 dias, informa o operador que irá proceder ao reembolso do valor da transação, por incumprimento do SLA.

Procedimentos - Tipos de Reclamações

Identificamos abaixo os problemas/reclamações mais frequentes na utilização deste serviço, com a indicação dos procedimentos definidos na resolução para cada uma das situações, nomeadamente:

1. Problemas aplicativos VVP ou Operador (*impossibilidade de terminar e prolongar o estacionamento*);
 - a. O Operador deverá autorizar o reembolso do valor excedente (*nos casos em que não foi possível terminar por erro da aplicação*) ou arquivar o AVISO emitido (*nos casos em que não foi possível, por erro, prolongar o estacionamento*);
 - b. Estas situações só serão enviadas ao Operador, quando a VVP tiver a confirmação que existiu efetivamente um erro aplicativo ou quando são detetados vários casos de erro que afetou vários clientes.
2. Reclamações relativas a transações registadas numa zona errada/fronteira (*clientes são alvo de aviso – paga o estacionamento e paga o aviso*);
 - a. O Operador deverá autorizar o reembolso do valor da transação ou arquivar o AVISO emitido.
3. Reclamações relativas a transações registadas em duplicado (*cliente insere erradamente uma matrícula e termina de imediato o estacionamento, e de seguida inicia novo estacionamento com a matrícula correta*);
 - a. O Operador deverá autorizar o reembolso do valor da transação errada.

4. Reclamações relativas a matrículas erradas (cliente por lapso insere a matrícula com 1 ou 2 dígitos errados) - Neste caso o cliente paga o estacionamento e é alvo de um AVISO emitido pelo Operador.
 - a. O Operador deverá autorizar o reembolso do valor da transação ou arquivar o AVISO emitido.

Nota: Este procedimento só será aplicado caso o cliente final não tenha histórico neste tipo de pedidos de devolução, sendo sempre efetuada uma análise pela VVP e informado o Operador.

Situações em que não são solicitados pedidos de Parecer ao Operador:

1. Cliente informa que não conseguiu utilizar a aplicação VV Estacionar, e por esse motivo foi alvo de um aviso.
 - a. Caso a VVP não detete a transação registada na conta de mobilidade do cliente, consideramos que o cliente não tem razão na sua reclamação, uma vez que tinha a alternativa de realizar o pagamento do seu estacionamento através do parquímetro.
2. Cliente informa que utilizou a APP de estacionamento, no entanto utilizou uma matrícula errada, e por esse motivo foi alvo de um aviso.
 - a. Como o aviso foi emitido para uma matrícula diferente da que foi utilizada na APP da Via Verde, consideramos que o cliente não tem razão na sua reclamação.



Relatórios de Gestão

Será disponibilizado um acesso a uma pasta FTP (*com username/password*), que inclui vários ficheiros com informações sobre a atividade das concessões de estacionamento:

- Ficheiro MRVV - resumo semanal de créditos, via SIBS, efetuados ao operador;
- Ficheiro MRVV_DD – resumo semanal de créditos, via débito direto, efetuados ao operador;
- Ficheiro TP (*paid_trans*) - Detalhe de todos os créditos efetuados e apresentados nos ficheiros MRVV;
- Ficheiro TI - Detalhe das transações que constam no sistema VVP por cobrar, após a rescisão de contrato ao cliente;
- Ficheiro SAFT - Ficheiro normalizado de exportação de dados que considera apenas os valores efetivamente creditados ao Operador (mensal).

Adicionalmente, é também disponibilizado mensalmente um breve relatório de atividade, o qual indica a seguinte informação:

- Proveitos;
- Transações Pagas;
- Transações Por Cobrar;
- Recebimentos Administrativos;




Contactos Via Verde Portugal

Temas Operacionais

- Email: suporte.operador@viaverde.pt
- Responsável: Bruno Serafim
- Email: bruno.serafim@viaverde.pt
- Telefone: 21 444 92 74

Reclamações clientes finais/Devoluções

- Email: reembolsos@viaverde.pt
- Responsável: Graça Martins
- Email: maria.martins@viaverde.pt
- Telefone: 21 444 85 34



Contactos do Operador

Contacto Privilegiado – Responsável pela Cidade

Contacto em caso de incumprimento de SLA, situações urgentes e delicadas (Entidades Oficiais)

- Nome: José Paiva
- Email: Jose.Paiva@cm-valongo.pt
- Telefone: 911 534 061

Contacto Operacional do Operador

Esclarecimento de dúvidas, envio de pedido de parecer, configuração de cidade e tarifários, etc.

- Nome: Helena Marina Pinheiro Dias
- Email: Helena.Dias@cm-valongo.pt
- Telefone: 22 422 79 00

