



ANEXO A

Descrição dos Serviços

A Partoo compromete-se em fornecer ao Cliente os serviços individualizados no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, devidamente assinados por ambas as Partes e sujeitos às disposições deste Anexo.

1. DEFINIÇÕES

Os termos em maiúsculas usados neste Anexo terão os significados definidos abaixo, sendo que as palavras definidas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural.

“**Campos Personalizados**” significa os campos de dados que podem ser configurados pelo Apoio ao Cliente, a pedido do Cliente, relacionados com a atividade específica do Cliente e que serão adicionados à base de dados da Partoo, para além do Conteúdo do Cliente padrão (isto é, moradas, horários de funcionamento, fotografias, etc.).

“**Apoio ao Cliente**” significa a equipa designada pela Partoo para fornecer ao Cliente (e respetivos Utilizadores, se for aplicável) assistência e orientação técnica, conforme estabelecido nas disposições deste Anexo e do Contrato. O Apoio ao Cliente envidará os seus melhores esforços para ajudar o Cliente a usar eficazmente as Aplicações e/ou Serviços da Partoo e a identificar e retificar problemas.

“**Duplicados**” significa duas fichas de estabelecimento do Google Business Profile separadas mas que se referem ao mesmo PDI.

“**Publicação do Facebook**” significa as publicações na página de negócios locais do Facebook, que permitem que os estabelecimentos locais destaquem novidades, ofertas e eventos, diretamente no Facebook.

“**Publicação do Google**” refere-se a uma publicação temporária, numa ficha do Google Business Profile, que permite que os estabelecimentos locais comuniquem novas informações, destaquem novas ofertas e eventos, diretamente no Google Search e Google Maps.

“**Repositório Interno**” significa a base de dados interna do Cliente, com todas as informações de referência no que diz respeito aos seus PDIs.

2. SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO

Durante as primeiras semanas do Prazo Inicial, a Partoo fornecerá ao Cliente um processo de integração, que terá como finalidade familiarizar e preparar o Cliente para a utilização correta das Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

O Apoio ao Cliente garantirá:

- O tratamento técnico e manual dos PDIs do Cliente, baseado nas informações reunidas e enviadas pelo Cliente para a Partoo;
- A obtenção das fichas de estabelecimento e processamento manual de tais fichas, se for aplicável;
- A implementação operacional das Aplicações e/ou Serviços da Partoo; e
- Uma sessão de integração para guiar o Cliente pelas funcionalidades e funções das Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

O Apoio ao Cliente ajudará o Cliente durante toda a Vigência do Contrato. O Apoio ao Cliente será o ponto de contacto preferido do Cliente durante toda a Vigência do Contrato e pode ser contactado através das Aplicações (chat) ou e-mail da Partoo, associados à conta de Utilizador, de acordo com as disposições do SLA da Partoo.

2.1. Gestão de duplicados no Google Business Profile

Durante os primeiros meses de Vigência do Contrato, o Apoio ao Cliente trabalhará para identificar e processar Duplicados. Após verificação e confirmação do Cliente, a Partoo comunicará à equipa de apoio do Editor a lista de duplicados a eliminar ou a fundir.

2.2. Integração do Store Locator

A integração do serviço Store Locator será realizada tendo em consideração as seguintes fases:

- **Definição** do design e conteúdo do Store Locator;
- **Desenvolvimento** e integração do Store Locator; e
- **Formação dos Utilizadores** ao nível local (consulte os detalhes na Secção “Serviços Associados”).



As datas de entrega e o plano de projetos do Store Locator serão definidos em conjunto pelas Partes durante a reunião inicial. Este plano deverá incluir: (i) a validação por escrito do protótipo do Store Locator (até três [3] versões no máximo), (ii) a validação das especificações funcionais e do ambiente de teste (até duas [2] fases de revisão no máximo) e (iii) a definição da data de lançamento do Store Locator. A reunião inicial deverá ocorrer aproximadamente quarenta e cinco (45) dias após a Data de Vigência do Contrato.

Após a aprovação do Cliente, o modelo do Store Locator não poderá ser modificado. O Cliente reconhece que, qualquer feedback ou pedido de alteração fornecido após os prazos mutuamente acordados entre as Partes poderá não ser implementado na fase de entrega em curso e poderá envolver custos adicionais. Estas taxas serão deduzidas da alocação anual de dias de desenvolvimento do Cliente (“Crédito alocado”), sendo que, cada versão adicional do protótipo corresponderá a um (1) dia de desenvolvimento.

3. SERVIÇOS RECORRENTES

As Partes concordam que, para a prestação dos Serviços, a Partoo necessita de ser designada como administradora do Google Business Profile relacionado. Esta condição é um requisito essencial, sem o qual a Partoo não poderá fornecer os Serviços, de acordo com as disposições do Contrato.

3.1. Presence Management

O serviço Presence Management facilita a difusão e atualização automática nos Websites dos Editores, das informações relativas aos PDIs do Cliente ou Conteúdo do Cliente.

O Presence Management permitirá ao Cliente:

- **Atualizar informações:** atualização simples do Conteúdo do Cliente e informações dos PDIs através das Aplicações da Partoo, ficheiros Excel ou de uma ligação API associada ao Repositório Interno.
- **Monitorizar atualizações:** acompanhamento da difusão, em tempo real, do Conteúdo do Cliente e informações dos PDIs nos Websites dos Editores. Geração de relatórios de integração no formato Excel, diretamente a partir das Aplicações da Partoo.
- **Medir o impacto:** monitorização das estatísticas relacionadas com as respetivas fichas do Google Business Profile, incluindo visualizações, pesquisas e interações de internautas. Avaliação da Remuneração do Investimento (ROI) das Aplicações e Serviços da Partoo e amplificação da visibilidade da marca do Cliente.

O Apoio ao Cliente fornecerá ao Cliente aconselhamento de estratégia e otimização da visibilidade online. Além disso, no início do Prazo Inicial ou Período de Renovação do Contrato, conforme aplicável, o Apoio ao Cliente apresentará uma descrição geral do período anterior e as áreas de melhoramento a serem consideradas futuramente.

Desde que o Cliente tenha comunicado o Conteúdo do Cliente à Partoo, conforme indicado nos termos e condições do Contrato, tal Conteúdo do Cliente será transferido para os Editores com a frequência e dentro dos prazos definidos por cada Editor.

O Cliente pode decidir proteger campos específicos ou Campos do Cliente de modo a que apenas certos tipos de Utilizadores os possam editar.

3.1.1. Reserve With Google (Booking Links)

O serviço Reserve with Google permite ao Cliente apresentar links de reserva diretamente nas fichas do Google Business Profile dos respetivos PDIs, permitindo que os utilizadores finais façam reservas a partir destas fichas.

Para usar este Serviço, o Cliente tem de:

- i. Ser subscritor do serviço Presence Management da Partoo;
- ii. Ter importado as respetivas fichas do Google Business Profile para a Partoo;
- iii. Ter subscrito a opção Reserve with Google; e
- iv. Cumprir os critérios de elegibilidade requeridos pelo Google, incluindo o requisito de operação em determinados setores de atividade e utilização de uma ferramenta de reserva online elegível.

O Cliente reconhece que este Serviço requer determinados desenvolvimentos técnicos da sua parte, incluindo a implementação de uma ferramenta de “Seguimento de conversões” e não responsabilizará a Partoo relativamente a estes desenvolvimentos, implementações, ligações e/ou ferramentas.

A Partoo não será responsável por nenhuma modificação, suspensão ou descontinuação do Serviço, decidida ou aplicada pelo Google. Nesse caso, a Partoo reserva-se o direito de requerer o pagamento de taxas referentes ao período contratual em curso, sem prejuízo de quaisquer outros direitos ou recursos.

3.1.2. Conteúdo do Cliente que pode ser transmitido aos Editores



No âmbito do Presence Management, a Partoo transferirá o seguinte Conteúdo do Cliente para os Editores:

- Nome do PDI;
- Endereço (rua, número, código postal, cidade, país);
- Coordenadas de GPS dos PDIs;
- E-mail e número de telefone;
- Horários de funcionamento e excecionais;
- Descrição dos PDIs;
- Categorias (tipo de atividade);
- Fotografias (incluindo logótipos e foto de capa);
- Código e número de registo do PDI (se for aplicável);
- URL do website;
- URL das redes sociais;
- Links de reserva (se for subscrito pelo Cliente).

Além disso, a Partoo compromete-se em transferir informações específicas ou Conteúdo do Cliente para o Google, tais como:

- Atributos do Google
- Mais horas do Google
- Serviços do Google
- Menus do Google

O Cliente reconhece e aceita que o Conteúdo do Cliente listado acima pode ser modificado sempre que forem necessárias e/ou úteis informações adicionais para a prestação dos Serviços. A Partoo não será responsabilizada por tais modificações, de acordo com as disposições dos T&Cs.

3.1.3. Publicações do Google e Publicações do Facebook e Instagram

O Cliente poderá criar e transmitir em massa (em tempo real ou por marcação antecipada) Publicações do Google e Publicações do Facebook e Instagram a partir das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, em todos os PDIs selecionados.

3.1.4. Campos Personalizados

Além do Conteúdo do Cliente listado na secção 3.1.1 acima, o Cliente poderá difundir Campos Personalizados através das Aplicações da Partoo.

Os Campos Personalizados são acessíveis via API usando a documentação publicada online.

3.2. **Review Management**

O serviço Review Management ajuda os estabelecimentos na gestão e melhoramento eficaz da sua reputação digital, incentivando, gerindo e respondendo a avaliações relacionadas com os PDIs correspondentes, recebidos através dos Websites dos Editores ligados a este Serviço.

O Cliente concorda em conceder à Partoo autorização exclusiva para publicação e subscrição no Google Business Profile, permitindo a obtenção em tempo real de avaliações do Google (“Live Fetch”) e garantindo o bom funcionamento de funcionalidades específicas do Review Management. O Cliente reconhece que, por razões técnicas, esta autorização não pode ser fornecida a mais do que um parceiro tecnológico simultaneamente. Caso esta autorização não seja concedida à Partoo e/ou seja concedida a outro parceiro tecnológico, a Partoo não será responsável por qualquer falha ou prestação indevida dos Serviços.

O Review Management permitirá ao Cliente:

- **Agregar, filtrar e responder às avaliações:** acesso às avaliações publicadas nos Websites dos Editores, filtragem com base na classificação do PDIs, data, canal ou palavras-chave e resposta às avaliações.
- **Receber relatórios automatizados:** se assim o desejar, o Cliente recebe relatórios por e-mail diária, semanal ou mensalmente e notificações por e-mail, em caso de avaliações negativas.
- **Analisar a respetiva reputação digital:** acesso às principais métricas de reputação digital através das Aplicações da Partoo.
- **Aumentar as avaliações:** utilização do serviço Review Booster para recolher mais avaliações.

3.2.1. Editores do Review Management



Os Editores ligados ao Review Management são o Google Business Profile e o Facebook. O Cliente também pode subscrever o TripAdvisor como opção complementar por um custo adicional.

Para o Google Business Profile, a Partoo deverá obter as avaliações em tempo real, desde que o Cliente não esteja a usar outra solução de gestão de avaliações também ligada em tempo real. Nesse caso, a Partoo só poderá recuperar as avaliações a cada vinte e quatro (24) horas.

No caso do Facebook e TripAdvisor, a Partoo procurará as avaliações a cada vinte e quatro (24) horas.

3.2.2. Funcionalidades de Resposta do Review Management

O Review Management inclui quatro (4) funcionalidades de resposta diferentes a partir das quais os Utilizadores deverão escolher::

- **Resposta Manual:** os utilizadores escrevem a sua própria resposta no campo de texto livre e publicam-nas.
- **Modelos de Resposta:** os utilizadores têm acesso a modelos de resposta predefinidos com etiquetas dinâmicas, que podem ser livremente modificados antes de serem publicados. Os Modelos de Resposta podem ser definidos pelo Cliente ou retirados de uma lista de exemplos, propostos diretamente pela Partoo.
- **Resposta Automática:** esta funcionalidade permite aos Utilizadores responderem automaticamente às avaliações sem comentários (e avaliações com comentários mediante solicitação do Cliente) usando modelos pré-selecionados, com base na pontuação da avaliação, enquanto respeita um atraso natural da resposta (entre 10 min e 3 horas).
- **Assistente de IA:** esta funcionalidade permite que os Utilizadores respondam às avaliações com respostas propostas por uma ferramenta de inteligência artificial e que podem ser modificadas antes de serem publicadas pelo Utilizador e mediante consentimento prévio deste.

As Partes concordam que a Partoo não pode ser responsabilizada pelo conteúdo das respostas fornecidas às avaliações, especialmente, mas não se limitando a, quaisquer erros, imprecisões, equívocos ou discrepâncias entre as avaliações publicadas pelos internautas e as respostas fornecidas pelo Cliente e/ou Utilizadores, principalmente no âmbito da funcionalidade Resposta Automática

3.2.3. Review Management +

Ao subscrever o serviço Review Management +, o Cliente terá acesso às seguintes funcionalidades, para além das já incluídas no serviço Review Management:

- **Etiquetagem automática gerada por IA:** automatização da categorização de avaliações de clientes usando a inteligência artificial. Esta funcionalidade permite que o Cliente defina etiquetas e determine o número de etiquetas por avaliação.
- **Aplicação retroativa da etiquetagem automática gerada por IA:** possibilidade de aplicação retroativa da categorização automática às avaliações dos últimos 24 meses. Esta aplicação retroativa está limitada a três utilizações por Cliente durante a vigência do Contrato.
- **Personalização da sugestão de resposta gerada por IA:** permite que o Cliente personalize a sugestão para respostas a avaliações geradas por IA.
- **Personalização de respostas automáticas a avaliações sem comentários:** capacidade de personalizar respostas automáticas às avaliações sem comentários para a organização, um grupo ou um ponto de venda.
- **Análise qualitativa de avaliações:** o nosso agente de IA, JIM, lê e analisa todas as avaliações dos clientes com etiquetas aos níveis global (organização ou grupo) e local (PDI). Identifica automaticamente até três pontos fortes e três pontos fracos principais. Para cada tema, é fornecido um resumo escrito com transcrições ilustrativas.

3.2.4. Review Management Premium

Dependendo da região e/ou país e sujeito a determinadas condições, o Cliente pode subscrever o serviço Review Management Premium. Esta funcionalidade avançada de comparação permite que o Cliente monitorize e compare a sua reputação digital e visibilidade local com as da concorrência.

Como parte deste Serviço, é executada **uma dupla análise:**

- **Análise estatística** da reputação da concorrência; e
- **Análise semântica** das avaliações da concorrência para compreender o que impulsiona a respetiva reputação, incluindo os seus **pontos fortes e pontos fracos.**



O Cliente reconhece que o Serviço depende da disponibilidade e fiabilidade da fonte de dados de terceiros (por ex., Google). Deste modo, a Partoo não será responsabilizada por quaisquer interrupções de serviço decorrentes destas fontes.

Em caso de interrupção prolongada ou impossibilidade técnica que afete a prestação do Serviço, aplicam-se as disposições do Anexo B “Acordo de Nível de Serviço (SLA)”. A Partoo fará todos os esforços para implementar prontamente quaisquer soluções corretivas ou alternativas para restaurar o Serviço e evitar recorrências.

Se, apesar destes esforços, a interrupção ou um problema técnico não possa ser resolvido dentro de um prazo razoável, a Partoo poderá, a seu exclusivo critério, (i) propor uma solução alternativa, (ii) aplicar um ajuste comercial ou (iii) rescindir o Contrato apenas em relação ao Serviço afetado. Tal rescisão não afetará a validade ou a prestação dos Serviços restantes previstos no Contrato.

3.2.5. Review Booster

O serviço Review Booster é uma solução de incentivo integrada no Review Management, que apresenta pedidos de avaliação através de convites por SMS, enviados para os clientes do Cliente, ou através de QR codes, avaliações que serão publicadas no Google Business Profile.

Os convites por SMS do Review Booster podem ser enviados através das Aplicações da Partoo e API da Partoo e estão limitadas a 100 SMS para utilização de API ou 50 SMS para utilização manual por mês, por PDI. O Cliente é o único responsável por obter o consentimento do seu cliente para usar e processar o seu nome, número de telefone ou quaisquer outros dados pessoais que estes convites por SMS possam envolver.

O QR code estará disponível através da Aplicação da Partoo.

3.3. Messages

O serviço Messages é uma solução de monitorização e centralização de mensagens relacionadas com os PDIs do Cliente e enviadas pelos internautas, através dos Websites dos Editores, ligados a este Serviço ou através do website do cliente. Para a prestação deste Serviço, “**Conversa**” referir-se-á a uma troca, num Website do Editor ou no website do Cliente, (Chat da Partoo) entre o Cliente e um internauta e para cada PDI (se for local). Uma Conversa será considerada fechada 24 horas após a última mensagem enviada na conversa (quer tenha sido enviada pelo Cliente ou pelo internauta).

Este Serviço permitirá ao Cliente:

- **Centralizar conversas:** as mensagens enviadas através dos Websites dos Editores e Partoo Chat (SMS) serão centralizadas nas Aplicações da Partoo, incluindo mensagens com fotografias ou imagens.
- **Responder a mensagens:** o Cliente poderá responder a mensagens diretamente a partir das Aplicações da Partoo.
- **Gestão de conversas:** o Serviço permite que o Cliente aceda a uma secção de mensagens não lidas, receba notificações quando receber mensagens, filtre as mensagens por estado ou PDI e atribua Conversas a Utilizadores.

Os Editores ligados às Messages são o Facebook e o Instagram. Dependendo da região e/ou país, alguns Clientes terão a possibilidade de ligar o WhatsApp a este Serviço, por uma taxa extra, que será faturada diretamente pela Meta.

3.3.1. Partoo Chat

O Partoo Chat é um widget de mensagens instantâneas adicionado ao website do Cliente, que lhe permite receber pedidos de internautas através do seu website e diretamente nas Aplicações da Partoo. O Cliente poderá escolher entre vários canais de mensagens diferentes para se integrar no Partoo Chat, entre as opções oferecidas pela Partoo e compatíveis com este Serviço. O Cliente poderá responder ao pedido do internauta a partir das Aplicações da Partoo e o internauta receberá a resposta através do canal de mensagens aplicável.

3.3.2. Chamadas Não Atendidas da Partoo (Partoo Missed Calls)

O serviço Chamadas Não Atendidas da Partoo é uma solução de reencaminhamento de chamadas, que redireciona as chamadas não atendidas do Cliente, de acordo com os parâmetros definidos pelo Cliente, para mensagens SMS.

O serviço Chamadas Não Atendidas da Partoo é uma opção ao serviço Messages, pelo que, não pode ser subscrito pelo Cliente de forma independente. A subscrição desta opção implicará um custo adicional para o Cliente, que será faturado pela Partoo, de acordo com os termos da Proposta Comercial ou Formulário de Pedido Contratual assinado entre as Partes.

3.3.3. Chatbot JIM



JIM é um robô de conversação da Partoo criado para automatizar respostas no serviço Messages, disponível apenas em determinadas regiões e alimentado por modelos de inteligência artificial externos. A seleção desta funcionalidade incorrerá em taxas adicionais baseadas no fornecedor de IA.

O Cliente escolherá os PDIs para os quais este Chatbot será ativado. Quando estiver ativado, todas as conversas para o PDI selecionado serão automatizadas. Para fornecer respostas relevantes, o Chatbot usa dados do PDI (tais como, horários de funcionamento, URLs, moradas e descrições), bem como documentos fornecidos pelo Cliente (como, Perguntas Frequentes) e preenchidos nas Aplicações da Partoo. Os Clientes também podem fornecer instruções adicionais ao Chatbot JIM, incluindo: tom de voz, objetivos e quaisquer orientações relevantes, através de um comando que pode ser editado nas Aplicações da Partoo.

As disposições desta Secção não se aplicam às Conversas Automáticas, que são consideradas respostas predefinidas.

Além disso, o Cliente reconhece e aceita que a Partoo não pode ser responsabilizada pelo conteúdo das respostas fornecidas por JIM, especialmente, mas não se limitando a, quaisquer erros, imprecisões, equívocos ou discrepâncias entre as mensagens recebidas e as respostas fornecidas por JIM.

3.4. Feedback Management

O serviço Feedback Management é uma solução abrangente de gestão de inquéritos criada para agilizar os inquéritos do Cliente.

A Feedback Management permitirá ao Cliente:

- **Criação e envio de inquéritos:** a Partoo criará uma pesquisa em nome do Cliente, a qual será enviada pelo Cliente, através da sua própria solução de e-mail, ao utilizador final ou cliente, sob sua responsabilidade. Este Serviço inclui a criação de até cinco (5) inquéritos por Cliente;
- **Recolher e organizar dados:** as respostas do inquérito, bem como os dados relacionados, serão recolhidos e organizados de forma eficiente pela Partoo e oferecidas ao Cliente;
- **Resposta** ao utilizador final ou cliente: o Cliente poderá responder diretamente à pessoa que respondeu ao inquérito na página do Review Management, desde que a mesma tenha dado consentimento prévio para ser contactada ou para receber tal resposta. Esta resposta pode ser manualmente elaborada ou escolhida a partir de uma sugestão proposta por um modelo de inteligência artificial.

Este Serviço inclui um painel enriquecido com análises anónimas obtidas dos inquéritos. Para além disso, a Feedback Management permitirá ao Cliente transferir dados anónimos em bruto para um ficheiro Excel. A responsabilidade da Partoo não será assumida no que diz respeito aos dados recolhidos pelo Cliente no âmbito deste Serviço.

O serviço Feedback Management é subscrito na forma de pacote de inquéritos anual, relativamente aos inquéritos recebidos, válido até à data de aniversário do Contrato seguinte. Podem ser adquiridos pacotes adicionais de número de inquéritos em separado durante o ano contratual, de acordo com as condições comerciais especificadas no Formulário de pedido.

3.5. Store Locator

O serviço Store Locator é uma solução de difusão automática do Conteúdo do Cliente essencial relacionado com os PDIs, definidos na Secção 3.5.2. abaixo. Tal difusão é facilitada através de páginas de PDIs dedicadas, integradas com um sistema de mapeamento. O serviço Store Locator oferece ao Cliente a opção de três subprodutos de serviços predefinidos (doravante, os “**Subprodutos do Store Locator**”), conforme detalhado na Secção 3.5.1. O Cliente selecionará a sua categoria de serviço preferida ao celebrar este Contrato.

Por predefinição, o Store Locator não inclui gestão de cartografia no website do Cliente. Os custos associados à cartografia, tais como, os do Google Maps ou Open Street Map/Here, são da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverão ser contratados diretamente com o fornecedor de mapas escolhido.

A Partoo oferece uma funcionalidade de apresentação de mapas opcional integrada no Store Locator, conforme descrito na Secção 3.5.2 abaixo. Quando o Cliente subscreve esta opção, a funcionalidade de mapeamento é fornecida através da integração da Partoo com os serviços de mapeamento de terceiros. Nesse caso, o Cliente não precisa de contratar, integrar ou pagar nenhum fornecedor de mapeamento externo, uma vez que os custos relacionados já estão incluídos na funcionalidade opcional.

O Cliente permanece livre para integrar a sua própria solução de mapeamento a qualquer momento.

O Cliente reconhece e aceita que o preço do Store Locator pode variar, tendo em consideração o número de PDIs a ser referido e os idiomas pedidos pelo Cliente.

3.5.1. Subprodutos do Store Locator



A Partoo propõe ao Cliente três subprodutos diferentes predefinidos do serviço Store Locator, conforme descrito neste documento, e a partir do qual o Cliente deverá escolher no momento da assinatura do Contrato. A categoria do serviço escolhida definirá o Conteúdo do Cliente difundido, as funcionalidades e os preços aplicáveis no serviço prestado durante a vigência deste Contrato.

- i. **Store Locator:** Store Locator personalizado, fornecido ao Cliente, com todas as funcionalidades oferecidas pela Partoo no âmbito do serviço Store Locator. O Store Locator apresenta os seguintes componentes:
 - **Página inicial:** a página inicial incluirá (i) funcionalidade de pesquisa, (ii) identificação da localização, (iii) filtros específicos, (iv) filtro do estado operacional do PDI (aberto ou fechado), (v) uma lista e um mapa dos PDIs e (vi) um filtro de distrito, cidade, freguesia.
 - **Páginas individuais para cada PDI:** as páginas individuais incluirão: (i) um rasto de navegação, (ii) as informações principais do PDI e (iii) um menu principal com um conjunto de secções acordado entre as Partes durante a fase de protótipo.
 - **Página geográfica:** as páginas geográficas incluirão: (i) um rasto de navegação, (ii) funcionalidade de pesquisa, (iii) identificação da localização, (iv) filtros específicos, (iv) filtro do estado operacional do PDI (aberto ou fechado), (v) uma lista e um mapa dos Pdis e (vi) um filtro de distrito, cidade, freguesia. (vii) as informações regionais do PDI.
 - **Página de índice:** página que identifica todos os PDIs do Cliente, organizados por categorias predefinidas.
 - **Página de serviços:** a funcionalidade “Páginas de Serviços” permite criar páginas dedicadas do Store Locator associadas a uma área geográfica e serviço específicos. Esta funcionalidade aumenta a visibilidade do Cliente nas pesquisas locais relacionadas com um determinado serviço. Pode ser criado um máximo de vinte e cinco (25) páginas de “Serviços”. Esta funcionalidade é opcional e está sujeita a uma taxa adicional, conforme definido no Formulário de pedido.
 - **Página Cidade e arredores:** a funcionalidade “Páginas de Cidades e arredores” permite criar páginas do Store Locator em áreas geográficas onde o Cliente não possui um Ponto de Interesse (PDI) físico, para melhorar a visibilidade nas pesquisas relacionadas com essas áreas. Pode ser criado um máximo de mil (1000) páginas de “Cidades e arredores”. Esta funcionalidade é opcional e está sujeita a uma taxa adicional, conforme definido no Formulário de pedido.
- ii. **Store Locator Light:** Store Locator simples fornecido ao Cliente com as funcionalidades básicas oferecidas pela Partoo no âmbito do serviço Store Locator. O Store Locator Light apresenta os mesmos componentes que o Store Locator, mas com um cabeçalho mais simplificado, sem o rodapé do domínio do Cliente e com um número limitado de secções integradas em cada uma das páginas individuais. Esta categoria só é proposta pela Partoo em regiões específicas.
- iii. **Store Listing:** uma única página inicial com apenas um cabeçalho simplificado, o logótipo do Cliente, a lista dos PDIs com botões CTA e respetivas informações relacionadas (morada, número de telefone, etc.).

3.5.2. Cartografia do Store Locator

A Partoo propõe uma funcionalidade de apresentação de mapas opcional integrada no Store Locator. Esta funcionalidade permite visualizar os PDIs num mapa interativo, diretamente dentro do Store Locator, incluindo a funcionalidade de pesquisa integrada, sem a necessidade de um serviço de mapeamento de terceiros. Nos casos em que o Cliente subscreve a funcionalidade de cartografia da Partoo, a provisão desta funcionalidade depende dos serviços de mapeamento de terceiros. Consequentemente, os termos e condições de terceiros serão aplicados e considerados aceites pelo Cliente no momento da subscrição desta opção.

O Cliente permanece livre para integrar a sua própria solução de mapeamento.

3.5.3. Conteúdo do Cliente difundido através do Store Locator

No âmbito do serviço Store Locator, a Partoo difundirá (mas não se limitará a) o seguinte Conteúdo do Cliente fornecido pelo Cliente:

- Nome da empresa do Cliente;
- Morada;
- Número de telefone;
- Horários de funcionamento; e
- E-mail.



3.5.4. Campos Personalizados

Além do Conteúdo do Cliente definido na Secção anterior, o Store Locator também pode difundir Campos Personalizados, conforme acordado previamente entre as Partes.

3.5.5. Atualização Anual do Store Locator

O Cliente terá o direito de atualizar o Store Locator anualmente, especificamente na data de aniversário da Data de Vigência deste Contrato, incorporando componentes adicionais a partir das opções disponíveis na oferta da Partoo, conforme mutuamente acordado entre as Partes.

Para solicitar esta atualização, as seguintes condições têm de ser satisfeitas:

- A atualização tem de ser implementada dentro de um período de seis (6) meses, estendendo-se de três (3) até três (3) meses após a data de aniversário. O Cliente tem de comunicar os seus requisitos, pelo menos, três (3) meses antes da data de implementação pretendida. Consequentemente, os requisitos têm de ser submetidos, no máximo, três (3) meses antes do final do período de implementação (ou seja, três (3) meses após a data de aniversário).
- O Cliente tem de apresentar uma descrição detalhada dos respetivos requisitos; e
- A Partoo estimará os dias úteis necessários para a atualização, o que necessitará da aprovação prévia do Cliente.

Esta atualização annual inclui um crédito de três (3) dias de desenvolvimento por ano (“Crédito Atribuído”).

Qualquer trabalho de desenvolvimento para além do Crédito Atribuído, será considerado excepcional e incorrerá em despesas adicionais, conforme acordado entre as Partes.

Se o Crédito Atribuído não for usado na totalidade no prazo de um ano, 50% do crédito não utilizado transitará para o ano seguinte, continuando esta prorrogação anualmente. Assim, caso o Cliente não use o Crédito Atribuído durante quatro (4) anos, poderá acumular crédito suficiente para uma reformulação do Store Locator, se pretender.

3.5.6. Integração do Cabeçalho e rodapé

A Partoo reproduzirá o cabeçalho e o rodapé do website do Cliente da forma mais fiável possível, desde que o URL seja comunicado à Partoo atempadamente. A reprodução será estática e limitada às secções de cabeçalho e rodapé. A Partoo não garante uma composição visual idêntica. Qualquer modificação ou atualização subsequente destes elementos irá requerer a intervenção do programador e será deduzida do Crédito alocado.

3.5.7. Seguimento e análise

O Store Locator inclui uma solução de seguimento integrada através do Google Analytics e um painel do Looker Studio, disponibilizados após a implementação. A Partoo pode integrar o Google Tag Manager (GTM) do Cliente e, quando aplicável, ligar planos de seguimento apenas de fornecedores compatíveis (Google Analytics, Adobe Analytics ou Piano Analytics).

4. SERVIÇOS ASSOCIADOS

4.1. Dashboards

Sujeito a certas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, a Partoo disponibilizará ao Cliente o Serviço Dashboards para apresentação de informações específicas relacionadas com o Conteúdo do Cliente, recolhidas através dos Serviços ligados e/ou apresentados nas Aplicações da Partoo. As informações específicas, outras especificidades, funcionalidades e características de tais painéis dependerão das condições comerciais do Contrato, conforme definido na Proposta Comercial ou Formulário de Pedido correspondente, acordados entre as Partes.

4.2. Tech +

O serviço profissional Tech+ é um serviço opcional pago, que fornece ao Cliente funcionalidades técnicas e de segurança avançadas, incluindo acesso à funcionalidade de Início de sessão único (SSO). O serviço Tech+ suporta integrações de SSO padrão baseadas em protocolos de autenticação normalmente usados (como SAML 2.0 ou OpenID Connect) e fornecedores de identidade compatível (por ex., Okta, Azure AD ou Google Workspace).

Integrações de SSO personalizadas ou não padronizadas, que exigem desenvolvimentos, configurações ou adaptações específicas, não cobertos pela implementação documentada da Partoo, podem estar sujeitas a um orçamento específico e taxas adicionais. A ativação dos serviços profissionais Tech+ requer uma subscrição separada e pode envolver tarefas de configuração por parte da equipa de TI do Cliente.

4.3. Partoo Connector



Sujeito a certas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, o Cliente subscreverá o serviço associado Partoo Connector, por uma taxa a ser acordada entre as Partes. Este Serviço permitirá que o Cliente obtenha, visualize e analise dados e informações relacionados com os outros Serviços da Partoo, através da apresentação de painéis e relatórios específicos.

As características específicas do Partoo Connector, os dados a serem apresentados, as medidas de segurança a respeitar e as condições comerciais serão definidos previamente pelas Partes na Proposta Comercial e/ou Formulários de Pedido.

4.4. Competitive Benchmark

Sujeito a determinadas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, o Cliente poderá subscrever o serviço Competitive Benchmark, uma funcionalidade que permitirá ao Cliente acompanhar e comparar a sua classificação do Google e reputação digital com as da concorrência. Para prestar este Serviço, o Cliente identificará os PDIs a serem incluídos na análise, a lista de concorrentes para comparar e a palavra-chave da comparação.

As características específicas, a quantidade de concorrentes e as condições comerciais serão comunicadas antecipadamente pela Partoo ao Cliente. Em qualquer caso, o serviço Competitive Benchmark está estritamente limitado à análise de três palavras-chave e até doze concorrentes por Cliente.

4.5. Formação e Suporte

A Partoo auxiliará o Cliente na formação das suas equipas através de vários formatos concebidos para satisfazerem as necessidades dos Utilizadores.

O Serviço de Suporte reunir-se-á com o Cliente, numa periodicidade pré-determinada comunicada pela Partoo, a qual não terá uma frequência superior a uma vez por trimestre. O objetivo principal de tal reunião será mostrar ao Cliente os resultados e o impacto das Aplicações e/ou Serviços da Partoo na otimização de motores de pesquisa (SEO).

Caso as despesas relativas a deslocações sejam superiores a €150, sem IVA, estas terão de ser pagas pelo Cliente. Se o Cliente desejar convidar o Gestor de Sucesso do Cliente para outros eventos de formação, o Cliente será faturado pela Partoo até mil e quinhentos euros (€1,500), excluindo os impostos por evento e incluindo as despesas de deslocação.

4.6. Gestão de Duplicados

Conforme declarado na Secção 2.1.1. deste Anexo, o Apoio ao Cliente identificará e processará Duplicados durante a integração do Cliente. A pedido do Cliente, este Serviço também pode ser executado pela Partoo uma vez por ano, no aniversário da Data de Vigência do Contrato.

Além disso, a qualquer momento durante a Vigência do Contrato, o Cliente pode enviar uma lista de Duplicados identificados à Partoo. A Partoo solicitará então à equipa de suporte do Google Business Profile que resolva estes Duplicados imediatamente.

4.7. Gestão de Utilizadores

A Partoo concede aos Utilizadores acesso às respetivas Aplicações e Serviços, de acordo com as funções e permissões indicadas pelo Cliente. Estas permissões permitirão ou impedirão que os Utilizadores modifiquem determinados campos.

4.8. Ligação ao Repositório Interno do Cliente

Para os serviços Presence Management e Store Locator, a Partoo oferece ao Cliente a possibilidade de atualizar o Conteúdo do Cliente, sincronizado através destes serviços, por meio da ligação do respetivo Repositório Interno à base de dados da Partoo, usando FTP ou API.

Para atualizações automatizadas, estão disponíveis duas opções:

- **Opção 1:** o Cliente pode usar a API externa da Partoo, documentada no link: https://developers.partoo.co/rest_api/v2/. O Cliente é responsável pelos desenvolvimentos técnicos usando a API e terá acesso gratuito e ilimitado durante toda a Vigência do Contrato. Conforme definido no documento anexo acima, a Partoo garante uma taxa de disponibilidade de API de 99% por ano. Se alguma modificação na API externa da Partoo afetar a integração do Cliente, a Partoo notificará o Cliente antecipadamente.
- **Opção 2:** a pedido do Cliente, a Partoo pode desenvolver um fluxo automático (API ou FTP) para recuperação diária de dados do Repositório Interno do Cliente. A integração inicial tem um valor máximo de €2,000/ano/API, sem IVA. A manutenção adicional devido a modificações pedidas pelo Cliente ou problemas técnicos do Cliente superiores a 2 dias/ano incorrem em €700/dia, sem IVA. As alterações automáticas de fluxo geridas pela Partoo garantirão o funcionamento adequado e a recuperação de dados.



A Partoo não se responsabilizará pela qualidade e integridade dos dados contidos no Repositório Interno do Cliente, os quais têm de incluir, pelo menos, as informações necessárias para transmitir aos Editores ou para publicar no website do Cliente (por ex., nomes, moradas, horários de funcionamento, números de telefone dos PDIs).

4.9. Outras definições técnicas e integrações

A Partoo poderá adicionar Campos Personalizados para permitir que o Cliente use as Aplicações e/ou Serviços da Partoo como a fonte de dados principal para as suas informações de loja.

A Partoo concederá ao Cliente um acesso *self-service* ao Iframes da Partoo, para permitir que o Cliente integre as Aplicações da Partoo na respetiva interface de gestão interna.

4.10. Números de telefone e contas do WhatsApp

Alguns dos Serviços ou Editores poderão contratar o fornecimento de um número de telefone a ser fornecido pela Partoo. O Cliente reconhece e aceita que esses números poderão mudar excecionalmente durante a Vigência do Contrato. Além disso, a Partoo recuperará os números de telefone fornecidos ao Cliente no vencimento ou rescisão do Contrato.

Quando aplicável, qualquer conta do WhatsApp associada a um número de telefone fornecido pela Partoo no âmbito dos Serviços, será desativada após a rescisão ou expiração do Contrato.