



Ministério da Defesa Nacional

Hospital das Forças Armadas

CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento: Ajuste Direto

HFAR AD 2020003920

Reforço do serviço de segurança para o HFAR/POLO DO PORTO, no âmbito do plano de prevenção COVID-19

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual, com o número **HFAR AD 2020003920**, que tem por objeto a aquisição do **reforço do serviço de segurança para o HFAR/POLO DO PORTO**, cujas condições técnicas se encontram expressas na parte II do presente caderno de encargos, dele fazendo parte integrante.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. A execução do contrato obedece:
   a. Às cláusulas do contrato e ao estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante;
   b. Ao Código dos Contratos Públicos (CCP).
2. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.
3. Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 96.º do CCP, fazem parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:
   a. Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c. O caderno de encargos integrado pelo convite à apresentação de propostas;
   d. A proposta adjudicada;

e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 96.º do CCP.
5. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos, de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Cláusula 3.ª
Prazo

O serviço vigilância e segurança, deverá ser prestado no período compreendido entre os meses de abril a 31 de maio do ano de 2020.

Cláusula 4.ª
Prestação de serviços objeto de contrato

Os serviços objeto do contrato devem ser prestados no Hospital das Forças Armadas – Pólo do Porto, sito em Avenida da Boavista, 4200 – 163 Porto, no prazo e condições constantes da proposta adjudicada.

Cláusula 5.ª
Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de

aproveitamento que não o destinado, direta e exclusivamente, à execução do contrato.

3. Excluem-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que fossem, comprovadamente, do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais.
5. O adjudicatário responde perante a entidade adjudicante pela violação do dever de sigilo e pela quebra de confidencialidade dos documentos referidos no n.º 1.

Cláusula 6.ª
Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos, a contar do cumprimentos ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 7.ª
Obrigações principais do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, em conformidade com a absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência, as seguintes obrigações principais:

a. Executar o objeto do contrato dentro do prazo contratado;

b. Assumir todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que a entidade adjudicante tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer direitos;
c. 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;
d. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à entidade adjudicante, ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo na execução do contrato;
e. Responsabilizar-se pelos atos práticos por todas as pessoas que no âmbito do contrato a celebrar, exerçam funções por sua conta, considerando-se para esse efeito como órgãos ou agentes do adjudicatário;
f. Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do disposto no artigo 81.º do CCP;
g. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
h. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
i. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 8.ª

Verificação da qualidade e eficiência do serviço

1. O adjudicatário obriga-se a prestar à entidade adjudicante o serviço objecto do contrato com as características, especificações e requisitos

técnicos, previstos nas cláusulas técnicas que constituem a parte II do presente caderno de encargos;

2. O adjudicatário deverá facultar à entidade adjudicante todos os meios necessários à verificação da qualidade do serviço prestado, de forma a cumprir o estipulado nos elementos integrados no presente caderno de encargos;
3. A responsabilidade da verificação da qualidade e eficiência do serviço prestado, cabe ao Serviço de Logística do HFAR/POLO DO PORTO, sendo feita a comunicação do não cumprimento, por via electrónica, telefónica ou escrita.

Cláusula 9.ª
Preço contratual

Pela aquisição dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sendo que esse preço não pode exceder o preço base do procedimento pré-contratual no montante de **39.027,66€ (trinta e nove mil, vinte e sete euros e sessenta e seis cêntimos)**, sem IVA.

Cláusula 10.ª
Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. O vencimento das obrigações referidas no número anterior, refere-se ao cumprimento integral do objeto do contrato nos termos e condições do presente caderno de encargos e demais obrigações técnicas e legais atribuíveis ao adjudicatário.

3. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, após a apresentação da respetiva fatura, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 299.º do CCP.
4. Toda a faturação deve ser remetida para a seguinte morada:
   Hospital das Forças Armadas/Polo do Lisboa
   Azinhaga dos Ulmeiros
   1649-020 Lisboa
5. Deve fazer parte do descritivo das faturas, o número do processo de despesa (NPD), o número do pedido de compra (PC) e respetivo compromisso orçamental, a descrição do processo e, caso haja lugar a contrato escrito, o número do contrato.
6. A omissão da informação descrita no número anterior incorre na devolução da fatura.
7. Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas faturas, deve a entidade adjudicante comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida, no prazo de 10 (dez) dias.

Cláusula 11.ª

Atraso nos pagamentos

1. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o adjudicatário a invocar exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no CCP;
2. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

Cláusula 12.ª

Descontos nos pagamentos

A entidade adjudicante deduzirá nos pagamentos a efetuar ao adjudicatário:

a. As importâncias necessárias à liquidação das sanções que lhe tenham sido aplicadas, nos termos deste caderno de encargos;
b. As importâncias em dívida à Segurança Social, até ao montante de 25% (vinte e cinco por cento) da quantia a pagar, desde que o adjudicatário não prove ter a situação contributiva regularizada, conforme legislação em vigor;
c. Todas as demais quantias que sejam legalmente exigíveis.

Cláusula 13.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São inteiramente da conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos serviços objeto do contrato de elementos de construção, 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;
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato ou na sua posterior utilização, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.

Cláusula 14.ª

Caução

Não é exigida a prestação de caução, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 15.ª
Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento das datas e prazos da prestação dos serviços objeto do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:
   a. 1‰ (um por mil) do custo do fornecimento por cada dia de atraso que se verificar.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma sanção pecuniária, cujo montante não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP.
3. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 16.ª
Força maior

1. Não podem ser impostas sanções ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais, a cargo de qualquer das partes, que resulte de caso de força maior, entendendo-se, como tal, as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir casos de força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, as seguintes situações: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, entre outras.
3. Não constituem casos de força maior:

a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
c. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento, pelo adjudicatário, de deveres ou ónus que sobre ele recaíam;
d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.
6. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 17.ª

Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente,

pelo atraso, total ou parcial, na entrega de qualquer bem objeto do contrato, superior a 3 (três) meses ou o adjudicatário declarar por escrito que o atraso na entrega excederá esse prazo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 448.º do CCP.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 448.º do CCP.
3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo do contraente público poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 333.º do CCP.
4. A resolução do contrato não invalida o direito a qualquer ação que venha a ser interposta, por parte do contraente público, com vista à justa indemnização por perdas e danos, eventualmente, sofridos com o incumprimento do contrato.
5. O contraente público pode ainda resolver o contrato, por razões de interesse público, devidamente fundamentadas, e mediante o pagamento ao adjudicatário de justa indemnização, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 334.º do CCP.

Cláusula 18.ª

Resolução do contrato por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo contraente público especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o adjudicatário tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações, conforme estipulado no n.º 1 do artigo 332.º do CCP:
   a. Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
   b. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao contraente público;

c. Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo contraente público por período superior a 6 (seis) meses ou quando o montante em dívida exceda 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros;
d. Exercício ilícito dos poderes tipificados no CCP, no capítulo sobre conformação da relação contratual pelo contraente público, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
e. Incumprimento pelo contraente público de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.

2. No caso previsto na alínea a. do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do adjudicatário ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 332.º do CCP.
3. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso à arbitragem, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 332.º do CCP.
4. No caso previsto na alínea c. do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 332.º do CCP
5. Nos termos do disposto no artigo 449.º do CCP, a resolução do contrato pelo adjudicatário não determina a repetição das prestações já realizadas, cessando, porém, todas as obrigações do adjudicatário previstas no contrato, com exceção das obrigações a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 19.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual, por qualquer das partes, depende da autorização do contraente público, nos termos do CCP.

Cláusula 20.ª

Comunicações e notificações

1. As notificações devem ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, nos termos do disposto no artigo 467.º do CCP.
2. Conforme estatuído no n.º 1 do artigo 468.º do CCP, todas as comunicações entre a entidade adjudicante ou o júri do procedimento e os interessados, os candidatos, os concorrentes ou o adjudicatário relativas à fase de formação do contrato devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
3. Na falta de estipulação contratual, as comunicações entre o contraente público e o adjudicatário relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas pelos meios a que se refere o número anterior, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 468.º do CCP.
4. Para efeitos das comunicações previstas na presente cláusula, o adjudicatário deve disponibilizar, juntamente com os documentos de habilitação, os dados de contacto, designadamente, o endereço eletrónico, o número de telecópia, o número de telefone e o endereço postal.
5. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 21.ª

Deveres de colaboração recíproca e informação

1. Cada uma das partes está vinculada ao dever de informar de imediato a outra, sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras ferais da boa-fé, sem prejuízo dos deveres de colaboração recíproca e informação, previstos nos artigos 289.º e 290.º do CCP.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar, de imediato, a outra, de quaisquer circunstâncias, que constituam ou não força maior que previsivelmente impeçam o cumprimento de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 10 (dez) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que, previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 22.ª

Contagem dos prazos

À contagem de prazos, durante a execução do contrato, são aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do CCP, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 23.ª

Despesas e encargos

Todas as despesas e encargos inerentes à elaboração das propostas, e à redução do contrato escrito são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 24.ª
Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, fica estipulada a competência do tribunal administrativo territorialmente competente, em função dos critérios legais vigentes, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 25.ª
Legislação aplicável

Em todos os aspetos não regulados no presente contrato, são aplicáveis as normas do CCP e demais legislação aplicável.

PARTE II

CARATERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO OBJETO DO CONTRATO

Cláusula 1.ª

Objeto do contrato

Reforço da Prestação de serviços de vigilância e segurança – 2 vigilantes 24 horas todos os dias do ano.

Cláusula 2.ª

Requisitos e especificações da prestação de serviços

O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos mínimos, que poderão ser devidamente detalhados e adaptados às necessidades particulares das entidades adquirentes:

1) Serviços de vigilância e segurança humana:
   a. Controlar de acessos às instalações no que se refere a pessoas, viaturas e mercadorias, bem como controlo do acesso e/ou permanência de pessoas não autorizadas em áreas restritas ou reservadas;
   b. Proceder ao registo de todas as pessoas e viaturas que tenham acesso às instalações conforme os procedimentos em vigor e/ou aprovados pela entidade adquirente;
   c. Intervir em situações de emergência, incluindo aquelas em que possa ser requerida a evacuação total ou parcial dos ocupantes das instalações;
   d. Monitorizar sistemas de controlo e segurança das instalações, designadamente de deteção de intrusão, deteção de incêndios, controlo de acessos, sistemas de CCTV, entre outros;
   e. Vigiar instalações de forma a prevenir a ocorrência de conflitos, distúrbios ou outros incidentes capazes de impedirem o normal funcionamento das instalações;
   f. Cumprir e garantir o cumprimento de regulamentos e outros normativos aplicáveis às instalações;

g. Desencadear as ações preliminares de correção de anomalias, de acordo com as instruções em vigor em cada instalação, nomeadamente de prevenção de furtos, incêndios, inundações, explosões, solicitando a intervenção dos meios de apoio adequados;
h. Proceder aos cortes de energia elétrica, de gás de água, ou outros, conforme as instruções em vigor e/ou plano de emergência;
i. Inspecionar regularmente o estado de equipamentos de primeira intervenção em caso de incêndio (em especial extintores, carretéis e bocas de serviço);
j. Informar, por escrito, o responsável das instalações, de quaisquer situações anómalas que ocorram durante o período de serviço;
k. Realizar rondas de serviço no interior de instalações;
l. Proceder à abertura e ao encerramento das instalações;
m. Definir normas técnicas de serviço para o seu pessoal, submetendo-as previamente à aprovação da entidade adquirente;
n. Nas instalações onde seja contratado mais do que um posto de vigilância em simultâneo, o prestador de serviços deve equipar todo o seu pessoal com emissores-recetores rádio;
o. Disponibilizar, a pedido da entidade adquirente, vigilantes para a prestação de serviços extra (a satisfazer no prazo máximo de 60 minutos nos casos de colocação no local de 1 a 2 vigilantes adicionais);
p. Disponibilizar, a pedido da entidade adquirente, vigilantes para a prestação de serviços de vigilância e segurança a eventos (a solicitar com ao prestador de serviços com uma antecedência mínima de 14 dias);

2) Serviços de ligação a central de receção e monitorização de alarmes:

a. Possuir soluções técnicas de gestão de alarmes que executem o registo automático das horas de receção de alarmes bem como das horas de execução das chamadas telefónicas, com registo do número marcado;
b. Monitorizar os sistemas de televigilância, de alarme de deteção de intrusão ou outros das instalações da entidade adquirente;

c. Garantir a prestação de serviços remotos de verificação e confirmação do bom funcionamento da instalação da entidade adquirente;
d. Informar, por escrito, o responsável das instalações de quaisquer situações anómalas registadas;
e. Guardar as chaves das instalações;
f. Garantir o cumprimento do procedimento, no caso de receção de alarme, em que o operador deve;
   I. Efetuar chamada de retorno para as instalações onde se encontra o sistema de deteção e verificar a natureza do alarme;
   II. No caso de não ser obtida qualquer resposta à chamada de retorno, enviar ao local um piquete munido das chaves das instalações, para efeitos de identificação do acontecimento desencadeador do alarme;
   III. No caso de existirem indícios de situação de violência ou assalto, contactar as autoridades policiais;
   IV. Garantir o envio de piquetes de intervenção, sem qualquer custo adicional para a entidade adquirente, exceto no caso de intervenção não justificada (situação em que o acionamento de alarme é originado por má operação dos sistemas de segurança por parte da entidade adquirente; inclui-se no mesmo entendimento as originadas por defeitos ou falhas dos sistemas de segurança sempre e quando os mesmos sistemas não tenham sido fornecidos e/ou instalados pela entidade prestadora de serviços de ligação à central de monitorização e receção de alarmes);
   V. Garantir, nos casos de intervenção justificada, a permanência do piquete de intervenção no local, sem custos adicionais durante a primeira hora e sempre que a situação o justifique;

Cláusula 3.ª

Níveis de serviço

O prestador de serviços obriga-se a cumprir os níveis de serviço referidos nas alíneas seguintes:

1) Serviços de vigilância e segurança humana:
   a. Cumprimento de horários - Colocação de pessoal afeto ao serviço em conformidade com os horários contratados;
   b. Substituição de pessoal:
      I. Não substituir pessoal sem aprovação prévia da entidade adquirente, salvo em casos de emergência;
      II. Substituir qualquer elemento do seu pessoal, a pedido da entidade adquirente, no período máximo de 60 minutos após a comunicação.

Cláusula 4.ª
Prazo de Entrega

Os prazos de entrega devem ser expressos em número exato de dias e contam-se a partir da data de receção da Nota de Encomenda pelo adjudicatário.