Edoc-300.10.005/227/2020

Direção-Geral
da Administração
da Justiça

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇOES DE VOZ EM LOCAL FIXO PARA NUMEROS ESPECIAIS – 27 MESES(2020/2023)

Índice

PARTE I - DISPOSIÇÕES GERAIS 2

Cláusula 1.ª – Objeto do contrato 2

Cláusula 2.ª – Local de execução do contrato 2

Cláusula 3.ª – Prazo de vigência do contrato 2

Cláusula 4.ª – Obrigações do adjudicatário 3

Cláusula 6.ª – Preço base 4

Cláusula 7.ª – Preço e condições de pagamento 4

Cláusula 8.ª - Fatura eletrónica 4

Cláusula 9.ª - Caução 5

Cláusula 10.ª – Acesso e segurança 5

Cláusula 11.ª – Proteção e tratamento de dados pessoais 5

Cláusula 12.ª - Obrigação de manter os documentos atualizados 7

Cláusula 13.ª – Gestor do Contrato 7

PARTE II - DISPOSIÇÕES TÉCNICAS 7

Cláusula 14.ª – Níveis de serviço 7

Cláusula 15.ª – Requisitos e especificações da prestação de serviços 9

Cláusula 16.ª – Especificação geral dos serviços de voz 9

Cláusula 17.ª – Especificação das chamadas de voz para números especiais 9

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

PARTE I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª – Objeto do contrato

O objeto do contrato consiste na prestação de serviços de comunicações de voz em local fixo, para números especiais.

Cláusula 2.ª – Local de execução do contrato

1. Para efeito da execução dos serviços a prestar é considerado como local físico de execução, o CENTRO DE DADOS do Ministério da Justiça, com sede na zona metropolitana de Lisboa, sito na Avenida Severiano Falcão, 14, 2685-378 Prior Velho.
2. Deverá ser instalado um acesso redundante no CENTRO DE DADOS ALTERNATIVO do Ministério da Justiça, na cidade de Évora, sito na Rua Circular Norte do Parque Industrial e Tecnológico de Évora, lote 2, 7005-841 Évora.
3. No âmbito da presente contratação e de forma a consolidar a natureza da agregação física, sem prejuízo de qualquer regulamentação específica no sector, será considerado o acordo assinado entre a entidade gestora da rede de comunicações da justiça - Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P. (IGFEJ) - e o Adjudicatário, aquando a celebração do contrato que se encontra em vigor.

Cláusula 3.ª – Prazo de vigência do contrato

1. O contrato de prestação de serviços celebrado ao abrigo do presente procedimento terá uma duração de 27 meses, com inicio a data da sua assinatura.
2. O contrato poderá ser denunciado, mediante notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção e com uma antecedência mínima de 5 dias em relação ao termo do contrato.
3. Sempre que se verifique a suspensão dos trabalhos por motivo não imputável ao Adjudicatário, este deverá informar a Entidade Adjudicante por escrito, indicando o motivo e a data de início da suspensão.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

4. Caso se verifique a situação mencionada no número anterior, o prazo global de execução considera-se automaticamente prorrogado por período igual ao da suspensão.

Cláusula 4.ª – Obrigações do adjudicatário

Para além das previstas no Código dos Contratos Públicos (CCP), constituem obrigações do Adjudicatário:

a. Prestar os serviços à Entidade Adjudicante de acordo com as especificações do presente caderno de encargos;

b. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

c. Comunicar à Entidade Adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, logo que deles tenha conhecimento, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações no termo do contrato celebrado;

d. Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos;

e. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização escrita da Entidade Adjudicante e em casos devidamente justificados;

f. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;

g. Comunicar à Entidade Adjudicante 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;

h. Comunicar à Entidade Adjudicante a nomeação do gestor de contrato responsável pelos contratos celebrados, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;

i. Disponibilizar à Entidade Adjudicante a informação relevante para a gestão dos contratos, designadamente a referida na cláusula 26.ª do presente caderno de encargos;

j. 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;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

k. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 6.ª – Preço base

1. O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela prestação do serviço, objeto do contrato a celebrar é de € 49.019,31 ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço máximo, por unidade, que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar, encontra-se discriminado no formulário proposta *"PROPOSTA DGAJ_NUMEROS ESPECIAIS.xlsx"* presente Caderno de Encargos.

Cláusula 7.ª – Preço e condições de pagamento

1. A Entidade Adjudicante obriga-se a pagar ao Adjudicatário o valor constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. Os pagamentos dos serviços prestados serão efetuados mensalmente, no prazo de 60 dias, após a receção da fatura e devida aceitação pela Entidade Adjudicante.

3. A faturação a emitir pelo Adjudicatário deverá estar separada por cada CENTRO DE CUSTO.

4. Em caso de atraso por parte da entidade adjudicante, no cumprimento das obrigações pecuniárias a que está vinculado, tem o adjudicatário, nos termos do artigo 1.º da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito.

Cláusula 8.ª - Fatura eletrónica

O Adjudicatário deverá emitir faturas eletrónicas sempre que solicitado pela Entidade Adjudicante.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

Cláusula 9.ª - Caução

Ao abrigo do disposto no artigo 88.º do CCP, não será exigido ao Adjudicatário a prestação de caução destinada a garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações.

Cláusula 10.ª – Acesso e segurança

1. O Adjudicatário e todas as pessoas que se encontrem ao seu serviço deverão observar as regras de segurança comunicadas pela Entidade Adjudicante.
2. A Entidade Adjudicante deverá acordar com o Adjudicatário as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação deste nas suas instalações.

Cláusula 11.ª – Proteção e tratamento de dados pessoais

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;

b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;

c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva 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;

e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;

f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;

g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;

h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;

j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;

l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no art.º 33 do RGPD.

2 - O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

Cláusula 12.ª - Obrigação de manter os documentos atualizados

Constitui-se como obrigação da Entidade Adjudicatária manter sempre atualizados os seguintes documentos:

a) Certidão comprovativa da situação regularizada relativamente a contribuições da Segurança Social;

b) Certidão comprovativa da situação regularizada relativamente às dividas tributárias ao Estado Português;

c) Certificado do Registo Criminal.

Cláusula 13.ª – Gestor do Contrato

1. A Entidade Adjudicante nomeará um responsável pelo acompanhamento da execução material do contrato, designado Gestor do Contrato.
2. O gestor do contrato terá as funções de, entre outras, elaborar os relatórios de execução considerados essenciais para aferir a conformidade dos serviços prestados, de acordo com as especificações contratualizadas.
3. O processamento e pagamento das faturas depende da elaboração dos relatórios de execução e conformidade, nos termos previstos no número anterior.
4. Para efeitos do disposto no n.º 1, a Entidade Adjudicante designa como gestor do contrato, a técnica superior da Divisão de Contratação Pública e Equipamentos, Carla Silva, com o número de telefone 217906200 e com o endereço de correio eletrónico: nelia.c.pires@dgaj.mj.pt.

PARTE II - DISPOSIÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 14.ª – Níveis de serviço

1. No âmbito da execução do contrato o Adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
    a. Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

b. Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:

   I. Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;

   II. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);

   III. Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.

c. Assegurar a emissão dos relatórios, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte referido na cláusula 26.ª do presente caderno de encargos;

d. Disponibilizar uma interface de acesso direto à plataforma de gestão de serviços e incidentes, permitindo à Entidade Adjudicante aceder à informação apenas para leitura;

e. O acesso referido na alínea anterior deverá ser seguro e com autenticação por utilizador.

2. Relativamente à prestação do serviço deverá ainda ser cumprido o seguinte:

   a. Prazo máximo de 21 (vinte e um) dias seguidos (DS) para o fornecimento dos serviços contratados;

   b. Disponibilidade anual do serviço de voz equivalente a 99,90%.

3. Relativamente à manutenção e resolução de avarias, o Adjudicatário deverá garantir o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da Entidade Adjudicante, ou da entidade responsável pela gestão da rede de comunicações da Justiça – IGFEJ - equivalente a 4 (quatro) HS (horas seguidas).

4. O Adjudicatário obriga-se a cumprir o seguinte em relação ao apoio ao cliente:

   a. Tempo máximo de atendimento de 45 (quarenta e cinco) segundos pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente;

   b. Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações do cliente de 24 (vinte e quatro) HS;

   c. Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na faturação de 20 (vinte) DS.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

Cláusula 15.ª – Requisitos e especificações da prestação de serviços

O Adjudicatário deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a última redação dada pela Lei n.º 127/2015, de 03/09.

Cláusula 16.ª – Especificação geral dos serviços de voz

1. A Rede de Comunicações da Justiça (RCJ) é uma rede de comunicações multisserviços baseada em protocolo IP, servindo um conjunto de órgãos, serviços e organismos ligados à área da Justiça;
2. O preço unitário proposto, por destino, deverá ser praticado todos os dias da semana, 24 horas/dia;
3. A Entidade Adjudicante indicará ao Adjudicatário uma lista de CENTROS DE CUSTO, correspondentes aos diversos serviços internos pelos quais essa mesma entidade pretende imputar os custos incorridos com o contrato.

Cláusula 17.ª – Especificação das chamadas de voz para números especiais

Tendo em conta que, determinados números especiais são regulados pela entidade reguladora (ICP-ANACOM) e outros serviços são da exclusividade das operadoras de comunicações, que não o adjudicatário, este apenas pode praticar preços diferentes durante a execução do contrato quando ocorram alterações por parte da entidade reguladora, devendo estes ser previamente comunicadas pelo operador à entidade adjudicante.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt