



Concurso Público 160/20/DCP/EOML/Manutenção completa de Elevadores e Escadas Mecânicas

Caderno de Encargos





Cláusulas Jurídicas	3
Cláusula 1.ª Objeto	3
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços	3
Cláusula 3.ª Duração	3
Cláusula 4.ª Preço base	4
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	4
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	5
Cláusula 7.ª Sigilo	5
Cláusula 8.ª Proteção de dados	6
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	7
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	7
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Foro competente	9
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	9
Cláusulas Técnicas	9
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	9
Cláusula 15.ª Serviços de Manutenção Preventiva	10
Cláusula 16.ª Serviços de Manutenção Corretiva	11
Cláusula 17.ª Inspeção Periódica	12
Cláusula 18.ª Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços	13
Cláusula 19.ª Substituição das equipas	13
Cláusula 20.ª Níveis de serviço	13
Cláusula 21.ª Formação	14
Cláusula 22.ª Planeamento	14
Cláusula 23.ª Entregáveis e documentação	15
Cláusula 24.ª Gestor do Contrato	16
Cláusula 25.ª Mecanismos formais de acompanhamento	16
ANEXOS	16



CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto os Serviços de Manutenção Completa de Elevadores e Escadas Mecânicas em 7 Lojas de Cidadão nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados em vários locais do território nacional continental, divididos por zonas geográficas, de acordo com a seguinte distribuição:

ZONA NORTE	
Loja de Cidadão	Morada
Ponte da Barca	Rua Conselheiro Rosa Peixoto, n.º 12 a 18 - 4980-626 Ponte da Barca
Porto	Avenida Fernão de Magalhães, n.º 1862, 1.º - 4350-158 Porto
Resende	Rua D. Afonso Henriques (Edifício Palácio de Justiça) - 4660-211 Resende
Tarouca	Avenida Padre Duarte Fernandes dos Santos (Edifício da Conservatória) - 3610-135 Tarouca

ZONA SUL	
Loja de Cidadão	Morada
Borba	Largo da Liberdade, Lote 1 - 7150-102 Borba
Laranjeiras	Rua Abranches Ferrão, n.º 10 - 1600-001 Lisboa
Serpa	Rua José Maria da Graça Afreixo, Lote 5 - 7830-358 Serpa

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato terá a duração inicial de 1 (um) ano, com início previsível no dia 01 de outubro de 2020, podendo ser renovado por iguais períodos, até um limite acumulado máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação do mesmo.
2. A renovação referida no número anterior é estabelecida de forma automática, salvo aviso prévio por manifestação escrita da AMA, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias seguidos, em relação ao fim do respetivo prazo, no sentido de não haver lugar à renovação do contrato.



3. Mediante comunicação efetuada por escrito pela AMA ao cocontratante e com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias seguidos relativamente à data em que pretende ver produzidos os respetivos efeitos, o contrato poderá cessar para qualquer uma das instalações objeto do presente contrato, por motivo de encerramento ou descentralização das Lojas de Cidadão.
4. O cocontratante não poderá invocar qualquer responsabilidade nem direito a indemnização, caso a AMA recorra à faculdade prevista no n.º 2 e n.º 3 da presente cláusula.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de 41.040,00€ (quarenta e um mil e quarenta euros), incluindo as eventuais renovações, acrescido de I.V.A. à taxa legal em vigor.
2. O preço base referido no número anterior corresponde ao preço máximo a pagar pela AMA para a prestação dos serviços de Manutenção Completa objeto do presente Caderno de Encargos, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, correspondente ao período inicial de 1 (um) ano, acrescido de 2 (duas) eventuais renovações.
3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho;
 - d) Despesas de transporte, armazenamento e manutenção de materiais;
 - e) Todas as despesas inerentes à reciclagem e tratamento de resíduos ou outras operações inerentes ao objeto do contrato.
5. Caso se verifique a cessação antecipada da prestação de serviços indicada no n.º 2 e n.º 3 da cláusula 3ª, só será devido o preço que corresponda aos serviços efetivamente prestados.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada com base na aplicação dos preços unitários da proposta, acrescido de I.V.A. à taxa legal em vigor, acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua validação, nomeadamente as Ordens de Trabalho (OT) e o Relatório de Manutenção Preventiva (RMP), ambos devidamente assinados pelos responsáveis das instalações em que foram prestados os respetivos serviços.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 (trinta) dias seguidos a contar da data da receção das faturas, as quais só podem ser emitidas no fim de cada trimestre e após vencimento das obrigações a que se referem, acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua validação.





3. A AMA reserva o direito de não considerar válida a fatura e o seu respetivo pagamento, caso a mesma não seja justificada pelos elementos descritivos e justificativos indicados no n.º 1 da presente Cláusula.
4. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
5. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
6. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço fornecedores@ama.pt.
7. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
8. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
9. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

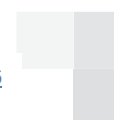
Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato, toda a documentação relativa aos trabalhos desenvolvidos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e 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. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.



5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por



esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

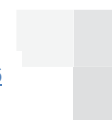
Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.





Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Se ultrapassados os prazos limites indicados na alínea a) do n.º 1 da cláusula 20ª, a penalização a aplicar será no valor de 1% (um por cento) por cada hora de atraso na reposição do funcionamento com peças ou acessórios disponíveis em tempo útil, e por cada dia de atraso na reposição do funcionamento com peças ou acessórios não disponíveis em tempo útil, ambos a aplicar sobre o preço total de um trimestre de serviços referente à instalação objeto do incumprimento;
 - b) Se ultrapassados os prazos limites indicados na alínea b) do n.º 1 da cláusula 20ª, a penalização a aplicar será no valor de 5% (cinco por cento) por cada hora de atraso, a aplicar sobre o preço total de um trimestre de serviços referente à instalação objeto do incumprimento;
 - c) Se ultrapassados os prazos limites indicados na alínea c) do n.º 1 da cláusula 20ª, a penalização a aplicar será no valor de 10% (dez por cento) por cada hora de atraso, a aplicar sobre o preço total de um trimestre de serviços referente à instalação objeto do incumprimento;
 - d) Se ultrapassado o prazo limite indicado do n.º 3 da cláusula 20ª, a penalização a aplicar será no valor de 2% (dois por cento) por cada dia de atraso, a aplicar sobre o preço total de um trimestre de serviços;
 - e) Se ultrapassado o prazo limite indicado do n.º 4 e n.º 5 da cláusula 20ª, a penalização a aplicar será no valor de 10% (dez por cento) por cada dia de atraso, a aplicar sobre o preço da manutenção que lhe deu origem;
 - f) Se ultrapassado o prazo limite indicado do n.º 6 da cláusula 20ª, a penalização a aplicar será no valor de 5% (cinco por cento) por cada dia de atraso, a aplicar sobre o preço total de um trimestre de serviços;
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.





6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissa neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. As presentes cláusulas técnicas referem-se aos Serviços de Manutenção Completa de Elevadores e Escadas Mecânicas, doravante designada de equipamentos, a efetuar nos locais indicados na Cláusula 2.ª do presente Caderno de Encargos, sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, onde se privilegiam a qualidade, organização e gestão da manutenção, incluindo o respetivo planeamento, registos de ocorrência, detalhes das tarefas e das operações, assim como outras ações e documentação necessárias para o efeito, potenciando a operacionalidade dos equipamentos.
2. O cocontratante deve garantir e assegurar com qualidade a realização das atividades objeto do presente caderno de encargos, por técnicos com experiência e qualificação profissional adequados ao exercício da atividade, assegurar todo o apoio necessário à resolução de problemas, avarias ou melhorias, por forma a garantir o bom funcionamento e conservação dos equipamentos objeto do contrato.
3. Todas as ações de manutenção objeto do caderno de encargos, deverão ser executadas de acordo com a legislação aplicável, que o cocontratante declarará conhecer, inclusive em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, utilizando sinalização de advertência na zona do equipamento em manutenção, os quais deverão oferecer o máximo de segurança no que se refere à prevenção de acidentes e danos materiais que possam ser ocasionados à AMA ou a terceiros.
4. Está incluído no preço o pagamento da taxa de inspeção ou reinspeção legalmente exigida, assim como





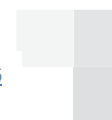
todas as tarefas da manutenção completa dos elevadores e escadas mecânicas, de forma a manter a instalação de elevação em boas condições de segurança e funcionamento, inclui a substituição ou reparação de componentes deteriorados em função do normal funcionamento da instalação, sempre que se justificar, conforme o disposto no n.º 5 do Anexo II do Decreto-Lei n.º 320/2020, de 28 de dezembro e demais legislação vigente.

5. Está excluído do preço indicado no número anterior a reparação de avarias provocadas por vandalismo ou uso anormal dos equipamentos.
6. O cocontratante é responsável pela recolha, remoção, tratamento e encaminhamento de todos os resíduos decorrentes das operações de manutenção objeto do presente caderno de encargos, nos termos legalmente aplicáveis, sendo após solicitação da AMA, remetida a apresentação da documentação comprovativa do destino dos resíduos.
7. Os serviços de manutenção deverão respeitar todas as obrigações previstas na legislação aplicável, nomeadamente, o Decreto-Lei n.º 320/2002, de 28 de dezembro e a Lei n.º 65/2013, de 27 de agosto e devem ser executados segundo as regras de boa arte, tendo em conta a norma harmonizada EN 13015:2001 – Manutenção de elevadores e escadas mecânicas: regras para as instruções de manutenção.

Cláusula 15.ª

Serviços de Manutenção Preventiva

1. Os serviços de manutenção preventiva, pressupõe a combinação de ações planeadas, executadas para prevenir avarias ou seja, para detetar antecipadamente essas avarias, consistindo em verificar sistematicamente todos os equipamentos, segundo as tarefas mínimas dos planos de manutenção preventiva indicados no anexo III, e com a preocupação especial de realizar todas as operações necessárias (limpezas, lubrificações, afinações, ajustes, revisões, substituição de peças, verificações, testes e ensaios), envolvendo os meios de diagnóstico e análise, para que se reduza a probabilidade da avaria voltar a acontecer.
2. Sempre que se verifique uma anomalia no estado ou funcionamento dos componentes ou um desvio relativamente aos intervalos de variação usuais que possam por em causa a segurança dos utilizadores, os equipamentos deverão ser imediatamente ajustados e/ou reparados ou, no caso de isso não ser possível, deverá ser ponderado o risco de funcionamento da instalação de elevação no período expectável de preparação da reparação e/ou substituição dos componentes.
3. O cocontratante tem a responsabilidade de atualizar, adaptar e melhorar os planos de manutenção preventiva programada indicado no Anexo III, assim como a boa gestão do planeamento das atividades, por forma a melhorar a disponibilidade e fiabilidade dos equipamentos. Os planos apresentados no Anexo III, listam as tarefas consideradas relevantes e as periodicidades mínimas para a manutenção preventiva, que devem ser tidas em consideração na proposta a elaborar dos planos de manutenção específicos para cada tipo de equipamento.



4. As equipas afetas às manutenções preventivas, deverão ser dimensionadas para executar todas as tarefas programadas e necessárias por equipamento, no cumprimento dos planos de manutenção preventiva, não sendo aceite pela AMA justificações por falta de meios, que comprometem a não execução, ou deficiente execução de qualquer atividade programada.
5. Os serviços de manutenção preventiva consistem em:
 - a) Minimizar avarias e tempos de paragem, mantendo assim os equipamentos a funcionar corretamente, dentro dos parâmetros estabelecidos;
 - b) Manter os níveis de segurança e eficiência exigidos de acordo com a legislação e regulamentação atual;
 - c) Aumentar o tempo de vida útil dos equipamentos;
 - d) Substituir periodicamente, de acordo com as instruções dos fabricantes, legislação ou necessidade especiais, todos os consumíveis, materiais e componentes necessário para o correto funcionamento e segurança dos equipamentos;
 - e) Realizar pequenas ações de manutenção corretiva, destinadas a manter o correto funcionamento dos equipamentos.
6. Em equipamentos com garantia do fabricante, a manutenção deve ser realizada de forma a não violar as condições de garantia, efetuadas de acordo com as instruções de operação do respetivo fabricante, recomendações do distribuidor e legislação aplicável.

Cláusula 16.ª

Serviços de Manutenção Corretiva

1. Os serviços de manutenção corretiva, corresponde às intervenções pontuais realizadas nos equipamentos, com o objetivo de reparar avarias ou anomalias, que originem o seu mau funcionamento ou paragem, e repor as normais condições de funcionamento.
2. Os serviços de manutenção corretiva indicadas no número anterior, serão realizados quando solicitado pela AMA para a linha de apoio do cocontratante, que disponibilizará a deslocação de uma equipa, no prazo máximo determinado pelo nível de serviço indicado no n.º 1 da Cláusula 20ª.
3. As equipas afetas às manutenções corretivas, deverão ser constituídas por técnicos com experiência e qualificação profissional adequados ao tipo de avaria e em número suficiente.
4. Os serviços de manutenção corretiva, tem os seguintes níveis de prioridade:
 - a) Corretiva Planeada – Reparação de avaria ou anomalia que provocou o mau funcionamento do equipamento, que não põe em risco a segurança de pessoas e bens, e não retira a operacionalidade do equipamento, determinada pelo nível de serviço indicado na alínea a) do n.º 1 da Cláusula 20ª, efetuada nos dias e durante o horário de funcionamento das Lojas de Cidadão.
 - b) Corretiva Normal – Reparação de avaria ou anomalia que provocou o mau funcionamento do equipamento, que põe em risco a segurança de pessoas e bens, e retira a operacionalidade do



equipamento, determinada pelo nível de serviço indicado na alínea b) do n.º 1 da Cláusula 20ª, efetuada nos dias de funcionamento das Lojas de Cidadão, e em qualquer horário.

- c) Corretiva Emergência – Em situações de desencarceramento e resgate de passageiros ou outras situações consideradas de emergência, determinada pelo nível de serviço indicado na alínea c) do n.º 1 da Cláusula 20ª efetuada nos dias de funcionamento das Lojas de Cidadão, e em qualquer horário.
5. Em todos os níveis de prioridade de manutenção corretiva indicados no número anterior, a equipa de manutenção corretiva deverá realizar o diagnóstico da avaria ou anomalia, e proceder de imediato à reparação por forma a repor o normal funcionamento do equipamento.
6. Por defeito, o nível de prioridade de todas as solicitações de manutenção corretivas, é considerado o de carácter normal, salvo indicação contrária da AMA, no momento da solicitação.
7. O cocontratante deve ter uma linha de apoio telefónico e/ou por email, disponível 24h/24h durante todos os 7 (sete) dias da semana, para solicitações de assistência técnica em manutenção corretiva.

Cláusula 17.ª

Inspeção Periódica

Os equipamentos de elevação estão sujeitos a inspeção com a periodicidade legalmente exigida, realizada pelas Câmaras Municipais ou entidades inspetoras com competência delegadas, sendo da responsabilidade do cocontratante, a preparação, requisição às Câmaras Municipais, pagamento das taxas e acompanhamento do processo de inspeção periódica das instalações de elevação no prazo legal, incluindo todas as tarefas necessárias, designadamente:

- a) A requisição às Câmaras Municipais das inspeções periódicas dos equipamentos no prazo legal, de acordo com o Anexo V do Decreto-Lei n.º 320/2002, de 28 de dezembro;
- b) O acompanhamento presencial da equipa técnica responsável pela manutenção do equipamento, disponibilizando todos os meios necessários a que a inspeção se realize;
- c) Realização de inspeção preparatória para certificar-se que os equipamentos não apresentam deficiência que colidam com a segurança das pessoas;
- d) Caso existam as deficiências indicadas no ponto anterior, o cocontratante deverá informar por escrito a AMA do detalhe das deficiências encontradas, da solução prescrita para a sua resolução com todas as reparações e correções necessárias nos equipamentos para que a inspeção periódica seja aprovada. Esta informação deverá ser enviada com a antecedência necessária para que se promova a resolução das deficiências antes do termo do prazo de apresentação do pedido de inspeção periódica;
- e) Se, em resultado das inspeções periódicas, forem impostas cláusulas referentes à segurança das pessoas, deverá proceder-se a uma reinspeção para verificar o cumprimento dessas cláusulas.



Cláusula 18.ª

Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços

O cocontratante deverá disponibilizar técnicos qualificados em estrita concordância e obediência às normas técnicas, legislação e normativas objeto do presente caderno de encargos, onde deverão usar identificação e fardamento.

Cláusula 19.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de execução do contrato, deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite, caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, devidamente comprovados com documentação que confirme as valências.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 7 (sete) dias seguidos antecedentes à substituição, informar a AMA da pretensão, com identificação dos técnicos e respetivas valências;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 7 (sete) dias seguidos, após a aceitação, os técnicos iniciam a prestação do serviço.
3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 20.ª

Níveis de serviço

1. Os serviços de manutenção corretiva, identificadas no n.º 4 da Cláusula 16.ª, determinados em função do nível de prioridade, têm os seguintes níveis de serviço:
 - a) Corretiva Planeada – O tempo de resposta máximo é de 72 (setenta e duas) horas, após a realização do pedido através da linha de apoio, que inclui a deslocação da equipa, acesso ao local e reposição do funcionamento do equipamento. O prazo de reposição do funcionamento do equipamento pode ser ultrapassado se for necessário a substituição de peças ou acessórios não disponíveis em tempo útil, embora o cocontratante deva ter disponível em stock a maioria das peças de substituição que usualmente são objeto de deterioração e/ou substituição. Nesse caso o cocontratante deverá comunicar à AMA a forma e o prazo de resolução da avaria, que não deverá ser superior a 5 (cinco) dias úteis após a realização do pedido;
 - b) Corretiva Normal – O tempo de resposta máximo é de 24 (vinte e quatro) horas, após a realização do pedido através da linha de apoio, que inclui a deslocação da equipa, acesso ao local e reposição do funcionamento do equipamento. O prazo de reposição do funcionamento do equipamento pode ser ultrapassado se for necessário a substituição de peças ou acessórios não disponíveis em tempo útil, embora o cocontratante deva ter disponível em stock a maioria das peças de substituição que



usualmente são objeto de deterioração e/ou substituição. Nesse caso o cocontratante deverá comunicar à AMA a forma e o prazo de resolução da avaria, que não deverá ser superior a 72 (setenta e duas) horas após a realização do pedido.

- c) Corretiva Emergência – O tempo de resposta máximo é de 1 (uma) hora, após a realização do pedido através da linha de apoio, que inclui a deslocação da equipa, acesso ao local e retirada dos passageiros.
2. Os prazos máximos definidos no número anterior podem ser ultrapassados, sujeito a autorização prévia da AMA.
 3. No prazo máximo de 10 (dez) dias seguidos após a celebração do contrato, o cocontratante deve entregar os planos de manutenção preventiva específicos para cada tipo de equipamento, por instalação, conforme indicado n.º 1 da Cláusula 23.ª.
 4. No prazo máximo de 5 (cinco) dias seguidos após a conclusão das manutenções preventivas, por instalação, o cocontratante deve entregar a Ordem de Trabalho (OT) e o Relatório de Manutenção Preventiva (RMP), conforme indicado no n.º 2 da Cláusula 23.ª.
 5. No prazo máximo de 2 (dois) dias seguidos após a conclusão das manutenções corretivas, por instalação, o cocontratante deve entregar a Ordem de Trabalho (OT), conforme indicado no n.º 3 da Cláusula 23.ª.
 6. O cocontratante deve disponibilizar, após solicitação da AMA, um representante na instalação indicada, para efetuar auditoria ou inspeção no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, conforme indicado no n.º 1 e n.º 2 da Cláusula 25.ª.

Cláusula 21.ª

Formação

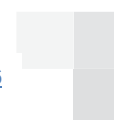
O cocontratante obriga-se a dar formação e prestar esclarecimentos aos responsáveis pelas instalações por forma a transmitir os procedimentos básicos de atuação e segurança em caso de avaria e situação de emergência, cumprindo no mínimo, o seguinte conteúdo programático:

- a) Desencravamento do elevador pelo exterior com uma chave que de adapte ao triângulo;
- b) Entrega de pelo menos um exemplar da chave de desencravamento do elevador aos responsáveis pelas instalações, acompanhada de uma instrução escrita, assinalando as precauções especiais a tomar para evitar acidentes que possam resultar de um desencravamento que não seja seguido de um encravamento efetivo;
- c) Ações a desenvolver em caso de acidente, avaria, paragem e/ou emergência.

Cláusula 22.ª

Planeamento

1. O cocontratante deverá ter um representante para liderar todo o processo, que será o interlocutor com a





AMA é responsável por assegurar os parâmetros de qualidade dos serviços objeto do presente caderno de encargos;

2. O cocontratante deve enviar para aprovação da AMA o planeamento das manutenções preventivas mensais, com indicação do dia, hora de início e termino previsto dos trabalhos e indicação dos técnicos afetos.
3. O planeamento indicado no número anterior deve ser enviado para a AMA com uma antecedência mínima de 3 (três) dias uteis em relação à data proposta, não podendo ser realizada sem aprovação prévia da AMA.
4. Os serviços de manutenção preventiva devem ocorrer fora do horário de atendimento das Lojas de Cidadão, indicado no anexo I.
5. Excetuam-se do número anterior, as tarefas que não provoquem constrangimentos ao normal funcionamento da instalação, quando autorizadas pela AMA.

Cláusula 23.^a

Entregáveis e documentação

1. No prazo máximo de 10 (dez) dias seguidos após a celebração do contrato, o cocontratante deve elaborar e submeter para aprovação da AMA os planos de manutenção preventiva programada específicos para cada tipo de equipamento, tendo em atenção não apenas as tarefas mínimas e periodicidade mínimas previstas no anexo III, como também outros requisitos regulamentares e legais específicos dos equipamentos em causa, a sua adaptação caso necessário e as instruções do fabricante.
2. Após a conclusão das manutenções preventivas mensais, por instalação, o cocontratante deve entregar no prazo máximo de 5 (cinco) dias seguidos, os seguintes documentos à AMA:
 - a) Ordem de Trabalho (OT) em formato digital e numeração sequencial, com indicação da equipa técnica presente nos trabalhos de manutenção, hora de início e termino dos trabalhos, descrição dos trabalhos efetuados, validada através de assinatura do responsável pela coordenação da instalação, ou quem o substitui;
 - b) Relatório de Manutenção Preventiva (RMP) em formato digital e numeração sequencial, com indicação de todas as tarefas do plano de manutenção preventivas, efetuadas por equipamento, assim como toda as observações de melhoria, avarias corrigidas e não corrigidas e com registo fotográfico detalhado.
3. Após a conclusão das manutenções corretivas, por instalação, o cocontratante deve entregar no prazo máximo de 2 (dois) dias seguidos, os seguintes documentos à AMA:
 - a) Ordem de Trabalho (OT) em formato digital e numeração sequencial, com indicação da equipa técnica presente nos trabalhos de manutenção, hora de início e termino dos trabalhos, descrição dos trabalhos efetuados, validada através de assinatura do responsável pela coordenação da instalação, ou quem o substitui.





Cláusula 24.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização, de acordo com o n.º 1 da Cláusula 22ª, que será responsável pela execução do contrato, e o interlocutor principal com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

Cláusula 25.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. A AMA reserva o direito de solicitar informações, realizar auditorias ou inspeções, com vista à monitorização da qualidade da execução dos serviços e do cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções e penalidade.
2. Nas auditorias ou inspeções indicadas no número anterior, o cocontratante, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após solicitação da AMA, deve disponibilizar um representante na instalação indicada, munidos de ferramentas e equipamentos necessários e suficientes à inspeção, sem ónus ou encargos para a AMA.
3. O cocontratante deverá assegurar o acompanhamento presencial de todos os atos realizados no âmbito de inspeções e reinspeções aos equipamentos, inquéritos ou peritagens legalmente exigíveis.
4. Realização de reuniões técnicas trimestrais na Sede da AMA ou remotamente através de sistema de videoconferência, com o objetivo de acompanhar a execução do contrato, avaliar eventuais avarias e respetivas causas, definição de ações de melhoria e qualidade da execução dos serviços.
5. O cocontratante está obrigado a utilizar a plataforma informática de gestão de manutenção, que a AMA venha eventualmente a disponibilizar para o efeito de gestão de serviços a prestar, que prevalece sobre qualquer outra em utilização.

ANEXOS

Anexo I - Horário de Funcionamento e Atendimento das Lojas de Cidadão;

Anexo II – Características e Localização dos Elevadores e Escadas Mecânicas;

Anexo III - Tarefas e Periodicidades Mínimas dos Planos de Manutenção Preventiva Programada;

