



APIN

EMPRESA INTERMUNICIPAL DE
AMBIENTE DO PINHAL INTERIOR

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, POR UM PERÍODO DE 36 MESES

CP/17/2020

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a – Objeto

Cláusula 2.^a – Contrato

Cláusula 3.^a – Prazo de execução do contrato

Cláusula 4.^a – Preço base

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Cláusula 5.^a – Obrigações principais do prestador de serviços

Cláusula 6.^a – Conformidade e garantia técnica

Cláusula 7.^a – Atualizações jurídico-comerciais

Cláusula 8.^a – Local da prestação de serviços

Cláusula 9.^a – Fase da prestação dos serviços

Cláusula 10.^a – Prazo para o início da prestação dos serviços

Cláusula 11.^a – Instalação de equipamentos

Cláusula 12.^a – Testes de Aceitação

Cláusula 13.^a – Rejeição dos serviços

Cláusula 14.^a – Interrupção do serviço

Cláusula 15.^a – Patentes, Marcas Registadas e licenças

Cláusula 16.^a – Legislação

Secção II – Cláusulas técnicas

Cláusula 17.^a – Definições

Cláusula 18.^a – Serviços a contratar

Cláusula 19.^a – Descrição da solução do Lote 1

Cláusula 20.^a – Gestor de conta

Cláusula 21.^a – Níveis de Serviço

Secção III – Obrigações da APIN, E.I.M., S.A.

Cláusula 22.^a – Preço contratual

Cláusula 23.^a – Condições de pagamento

CAPÍTULO III – DO CONTRATO

Cláusula 24.^a – Dever de Sigilo

Cláusula 25.^a – Uso de sinais distintivos

Cláusula 26.^a – Subcontratação

Cláusula 27.^a – Casos fortuitos ou de força maior

Cláusula 28.^a – Alterações ao contrato

Cláusula 29.^a – Penalidades contratuais

Cláusula 30.^a – Resolução por parte da entidade adjudicante

Cláusula 31.^a – Resolução por parte do prestador do serviço

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 32.^a – Foro competente

Cláusula 33.^a – Comunicações e notificações

Cláusula 34.^a – Contagem dos prazos

Cláusula 35.^a – Legislação aplicável

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª – Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a prestação de serviços de Telecomunicações, durante 36 meses, para a APIN, Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., com sede em Penela.
2. O objeto do contrato abrange ainda serviços de transporte, instalação e configuração de todos os bens a fornecer.
3. De acordo com o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial das Comunidades Europeias n.º L 74, de 15 de março de 2008, o Vocabulário Comum para os Contratos Públicos – CPV correspondente a esta prestação do serviço é o seguinte:

64 200000 – 8 Serviços telecomunicações.

Cláusula 2.ª – Contrato

1. A execução do Contrato de prestação de serviços a que se refere o presente Caderno de Encargos observar-se-ão: O Código dos Contratos Públicos, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado pela Lei n.º 59/2008, de 11 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 223/2009, de 11 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 131/2010, de 14 de dezembro, pela Lei n.º 64 -B/2011, de 30 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 214-G/2015, de 2 de outubro e pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, e republicado por este último, com a Rectificação nº 42/2017 de 30 de novembro e a Rectificação nº 36-A/2017 de 30 de outubro, e ainda pelo DL 33/2018 de 15 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 170/2019, de 4 de dezembro, e pela Resol. da AR n.º 16/2020, de 19 de março, e doravante designado por Código dos Contratos Públicos ou CCP.
1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- 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 presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 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 Código dos contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª – Prazo de execução do contrato

- 1. O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento terá a duração de 36 meses, ou até que se esgote o montante do preço contratual, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato;
- 2. O contrato entra em vigor na data da sua celebração.

Cláusula 4.ª – Preço base

- 1. Pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar, pelo período de 36 meses, ou até que se esgote o montante do preço contratual, a APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A. dispõe-se a pagar ao prestador de serviços o preço máximo de 83.000 (oitenta três mil euros), aos quais acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor se este for legalmente devido.

2. Sendo o preço base o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto conforme disposto no n.º 1 do art.º 47.º do CCP.
3. O preço constante das propostas não inclui IVA e deve ser indicado em euros, em algarismos, com o máximo de duas casas decimais.

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Cláusula 5.ª – Obrigações principais do prestador de serviços

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:
 - a) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante o período de vigência do contrato;
 - b) Comunicar à APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A. a nomeação do gestor de serviços responsável pelo contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo;
 - c) Comunicar, antecipadamente, à APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A. os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço objeto do presente procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - d) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;
 - e) Prestar os serviços à APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., conforme as características técnicas e especificações do presente caderno de encargos;
 - f) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
 - g) Comunicar a ocorrência de factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação pelo prestador de serviços ao contraente público

dos serviços contratados ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data da prestação dos serviços ou, se tal não for possível, logo que o prestador de serviços tome conhecimento da impossibilidade;

- h) Não alterar as condições do fornecimento dos produtos/da prestação dos serviços fora dos casos previstos nas especificações do presente caderno de encargos;
- i) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
- j) 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;
- k) 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;
- l) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- m) Coordenar todo o processo de implementação da solução técnica constante da Proposta, nas instalações do contraente público;
- n) Prestar de forma correta as informações referentes às condições dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos, e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- o) Manter os equipamentos em bom estado, efetuando uma manutenção preventiva de acordo com as necessidades específicas de cada modelo e com a periodicidade exigível ao seu bom funcionamento;
- p) Prestar toda a informação a que esteja obrigado no âmbito do presente Caderno de Encargos, bem como toda a informação adicional respeitante aos serviços em causa que lhe for solicitada pelo contraente público.

3. O adjudicatário é responsável por todos os danos ou prejuízos causados à entidade adjudicante e decorrentes de quaisquer erros ou omissões da prestação de serviços.

Cláusula 6ª – Conformidade e garantia técnica

O adjudicatário fica sujeita às exigências, prazos de garantia e demais obrigações legais, aplicáveis no âmbito de um contrato de aquisição de bens móveis, nos termos do disposto no artigo 438.º do CCP, bem como de princípios e normas comunitários que também sejam aplicáveis ao fornecimento de bens e prestação de serviços.

Cláusula 7.ª – Atualizações jurídico-comerciais

1. O prestador de serviços deve comunicar ao contraente público qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, e que altere:
 - a) Os poderes de representação dos seus legais representantes ou dos mandatários que assinarem o contrato;
 - b) A sua denominação e/ou sede social;
 - c) A sua situação jurídica;
 - d) A sua situação comercial.
2. O prestador de serviços obriga-se a, durante a vigência do contrato, manter regularizadas as obrigações fiscais para com o Estado Português e as obrigações contributivas no âmbito do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social Português, ou do Estado de que seja nacional ou onde se encontre estabelecido.

Cláusula 8.ª – Local da prestação de serviços

1. O fornecimento, gestão e manutenção dos serviços serão prestados de acordo com o Anexo I, salvo eventuais alterações, comunicadas pela APIN, com antecipação de 5 dias úteis, sendo elaborada uma adenda ao contrato inicial a outorgar por ambas as partes.
2. A APIN reserva-se o direito de reduzir, ampliar ou alterar os locais da prestação de serviços, desde que dentro do território da APIN, no decurso

da execução do contrato, com o fundamento em razões de aumento, redução ou alteração da estrutura orgânica e física da APIN, sem custos adicionais.

Cláusula 9.ª – Fase da prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases:

- a) Entrega, colocação e instalação dos equipamentos identificados no Caderno de Encargos;
- b) Realização de testes de aceitação.

Cláusula 10.ª – Prazo execução da prestação dos serviços

1. A prestação dos serviços objeto do presente procedimento deverá ser concluído no prazo máximo de 25 (vinte cinco) dias seguidos, a contar da data de celebração do contrato e sempre que solicitados, as mesmas, pelo Gestor do Contrato, designado pela APIN, ao Gestor do prestador de serviços designado pelo adjudicatário.
2. No caso de o início da prestação dos serviços ultrapassar o prazo previsto no número anterior, o adjudicatário fica sujeito ao pagamento de uma indemnização ao contraente público, nos termos previstos na cláusula 30.ª do presente caderno de encargos.
3. Ocorrendo alguma situação, devidamente comprovada, de caso fortuito ou de força maior previsto no presente Caderno de Encargos, que impeça o início da prestação de serviços na data prevista, o adjudicatário fica obrigado a requerer ao contraente público a prorrogação do referido prazo pelo período de tempo em que se verificar o impedimento gerado pelo acontecimento fortuito ou de força maior.
4. Os trabalhos inerentes à prestação dos serviços, a concretizar nos diversos locais indicados pela APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., não podem, em circunstância alguma, provocar a interrupção do funcionamento dos serviços do contraente público que se encontrem em funcionamento aquando do início dos trabalhos, até que os testes de aceitação da colocação e instalação dos equipamentos sejam concluídos com êxito.

Cláusula 11.ª – Instalação de equipamentos

1. O prestador de serviços obriga-se a efetuar a instalação e parametrização dos equipamentos nos locais em que proceder à ativação do serviço.
2. O prestador de serviços obriga-se ainda a assegurar a ligação dos equipamentos à rede interna do local nas condições em que aquela se encontre, devendo, se assim entender, reportar a existência de situações que podem pôr em causa a qualidade do serviço prestado.

Cláusula 12.ª – Testes de Aceitação

1. O prestador de serviços realizará, em cada um dos locais em que o serviço seja instalado, um teste que visa determinar a aceitação do mesmo pela APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., bem como a aceitação da instalação do equipamento e da sua ligação à rede do contraente público.
2. Para cada teste será elaborado pelo prestador de serviços um relatório técnico que refletirá a entrada em funcionamento pleno do equipamento com a sua integração na rede e a sua deteção pelo *software* de gestão, estando todos os serviços operacionais e funcionais.
3. Para cada um dos locais, o serviço considera-se aceite e ativo quando o teste referido nos parágrafos anteriores tenha sido realizado com êxito, e o respetivo relatório técnico tenha sido analisado e aprovado pelo contraente público no prazo máximo de 2 (dois) dias.

Cláusula 13.ª – Rejeição dos serviços

1. No caso de a APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A. comprovar que os serviços não estão conformes com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas especificações técnicas do presente Caderno de Encargos, o contraente público deve por isso informar, por escrito, o prestador de serviços, no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da realização dos testes de aceitação.

2. O prestador de serviços dispõe de um prazo de 7 (sete) dias a contar da comunicação efetuada pelo contraente público, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas pelo mesmo, sob pena de, findo esse prazo, os serviços se considerarem rejeitados.
3. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere ao prestador de serviços qualquer direito a indemnização ou compensação.

Cláusula 14.ª – Interrupção do serviço

1. O prestador de serviços pode solicitar ao contraente público a interrupção da prestação para o efeito da realização de ações de manutenção ou de substituição de equipamentos.
2. A solicitação a que alude o número anterior deve ser efetuada dentro de um prazo nunca inferior a 5 (cinco) dias de antecedência em relação à data na qual ou a partir da qual o prestador de serviços pretende interromper a prestação do serviço.
3. O contraente público pode recusar a interrupção prevista nos números anteriores no caso de se encontrar ultrapassado, no mês em que deva ocorrer essa interrupção, o tempo máximo de imperatividade estabelecido, de acordo com os níveis de serviço propostos no presente Caderno de Encargos.
4. Se por motivo urgente e devidamente justificado o prestador de serviços for obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir com o pré-aviso de 5 (cinco) dias, notificará o contraente público logo que possível.
5. A interrupção que tenha sido autorizada nos termos dos pontos anteriores não releva para o efeito da observância do nível do serviço.

Cláusula 15.ª – Patentes, Marcas Registadas e licenças

1. São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o contraente público venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número

anterior, o prestador de serviços indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

3. O prestador de serviços obriga-se a respeitar, no que seja aplicável aos fornecimentos a realizar e não esteja em oposição com os documentos do processo, as normas portuguesas, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais e as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.
4. O contraente público pode exigir ao prestador de serviços a comprovação do cumprimento das disposições regulamentares e normativas aplicáveis ao fornecimento.

Cláusula 16.^a – Legislação

O prestador de serviços deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação atual) e demais legislação aplicável.

Secção II – Cláusulas técnicas

Cláusula 17.^a – Definições

1. Para efeitos do presente caderno de encargos apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:
 - a) CAT – Centro de Apoio Técnico da entidade prestadora do serviço;
 - b) Disponibilidade da rede – tempo durante o qual é possível efetuar e receber chamadas e/ou enviar dados entre dois equipamentos terminais, calculada em termos de percentagem sobre o tempo total considerado;
 - c) SLA – *Service level agreement* – nível de serviço: contrato que especifica os níveis de serviços ou standards de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a uma entidade adjudicante, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, entre outros;
 - d) IVR – *Interactive Voice Response* – é a tecnologia que permite um computador interagir com os utilizadores através da voz e/u tons, via teclado;
 - e) AMA – Agência para a Modernização Administrativa – é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal.

Cláusula 18.^a Serviços a contratar

1 – Considerando o número de necessidades identificadas, o objeto dos serviços a contratar abrange:

	<u>Serviços de Voz Fixa:</u> Assinatura de 15 canais de voz partilhados pela sede e delegações da APIN (Sede Penela / Pólo Penela; Centro Operações Figueiró dos Vinhos / Pólo Lousã; Centro Operações Vila Nova Poiares / Pólo

Pampilhosa; Centro Operações Pedrógão Grande; Centro Operações Góis; Centro Operações Castanheira Pera)

- Assinatura de CLI:

10 números geográficos 239

2 números especiais 800

Previsão origem tráfego:

- Serviço móveis – 650/mês

- Rede Fixa – 200/mês

- Chamadas gratuitas para qualquer rede fixa de Portugal e Espanha
- Chamadas gratuitas para qualquer rede móvel de Portugal
- VPN (ou equivalente) aos servidores do operador para garantia de qualidade e segurança
- Acesso ao software de gestão que permite extrair relatórios estatísticos dos números especiais.
-

Serviços de Dados:

- 1 Link Fibra 1Gbps (Sede Penela)
- 3 Links Fibra 200Mbps (Pólo Penela / Pólo Lousã / Pólo Pampilhosa)
- 5 Links Fibra 100Mbps (Centro Operações Figueiró dos Vinhos / Centro Operações Vila Nova Poiares / Centro Operações Pedrógão Grande; Centro Operações Góis; Centro Operações Castanheira Pera)
- Gestão partilhada, operação e manutenção de routers (9 unidades de equipamentos de Routing/Firewall)
- Disponibilização de 9 VPN Lan-2-Lan (1 Local Sede – 3 Locais Pólos – 5 Locais Centro Operacionais)
- Até 200 VPN Teleworker
- Tráfego ilimitado
- Manutenção 2h/mês em média durante o contrato em curso, com 12 deslocações em média por ano a qualquer local da APIN

Gestão Operação e manutenção de Managed Switching:

- 1 Managed Switch 48 portas Gbps POE (Sede Penela)
- 3 Managed Switch 24 portas Gbps POE (Pólo Penela / Pólo Lousã / Pólo Pampilhosa)
- 5 Managed Switch 8 portas Gbps POE (; Centro Operações Figueiró dos Vinhos / Centro Operações Vila Nova Poiares / Centro

Operações Pedrógão Grande; Centro Operações Góis; Centro Operações Castanheira Pera)

- Manutenção 2h/mês em média durante o contrato em curso, com 12 deslocações em média por ano a qualquer local da APIN

Central Telefónica IVR

- Possibilidade até 100 extensões
- Até 100 chamadas Outbound/Inbound simultâneas
- Chamadas em conferência
- DISA
- Gestão remota por IP
- Music "On Hold"
- IVR muti-nível
- Voice Mail personalizados
- Controlo inteligente de chamadas perdidas
- Full Recovery Software Back Up
- Configuração de horários de atendimento;
- Configuração de Ring Groups;
- Remarcação, Rejeição e Redirecionamento
- Modulação horária para restrições de chamadas
- Modulação geográfica para restrições de chamadas
- Multitask Ring Tones
- Integração de terminais GSM como extensões da central para receção de chamadas
- Captação Seletiva, Parqueamento, Conferência de chamadas
- Manutenção 2h/mês em média durante o contrato em curso, com 12 deslocações em média por ano a qualquer local da APIN

Serviço de Gravação de Chamadas

- Número de licenças - 10

SMS Pay-per-Use:

- Envio de SMS via API web ou por interligação de webservices - 5000/mês
- Identificação de originador de SMS personalizado (em vez de 9xyyyzzz) (APIN)

Funcionalidades de Equipamentos IP a disponibilizar:

- Equipamento Router / VPN - 9 equipamentos;

- Telefone IP POE, 3 Linhas, 3 Sip Acconunts, 8 Teclas programáveis: 26 equipamentos;
- Telefone IP POE, 8 linhas, 4 Sip Acconunts, 4 Teclas programáveis: Direção: 5 equipamentos;
- Telefone IP POE, 12 linhas, 6 Sip Acconunts, 48 Teclas programáveis on-screen, Bluetooth, modulo de extensão com 160 teclas programáveis: Telefonista 1 equipamento;
- Managed Switch 48p POE (1 equipamento)
- Managed Switch 24p POE (3 equipamentos)
- Managed Switch 8p POE (5 equipamentos)
- Access Point Rede WiFi (9 equipamentos)

Plafond [min/SMS]	Plafond de Dados	N.º de cartões GSM
500	0,5GB	84
2000	2GB	5
5000	5GB	11
Preço cartão adicional	0,5 GB	Estimado – 15
Preço cartão adicional	2GB	Estimado – 4
Preço cartão adicional	5GB	Estimado – 1

Cláusula 19.ª – Descrição da solução

1. Pretende-se a implementação de uma solução de central telefónica virtual.
2. A solução tem que ter no mínimo 15 canais de voz para o exterior, suportados em fibra ótica ou se não houver fibra ótica em qualquer local, poderá ser adaptado uma tecnologia equivalente, entregue dentro dos nossos bastidores, com os equipamentos referidos no quadro anterior. A solução inclui chamadas ilimitadas para a rede fixa de Portugal e de Espanha e para as redes móveis nacionais. Deve ser detalhado o custo das chamadas internacionais, com a respetiva cadência de faturação.
3. A solução terá as seguintes características obrigatórias:

- a) Atendimento automático (IVR's) - permite efetuar a gestão dos IVR's, selecionando as opções do menu, guias vocais, horários de funcionamento e quem atende cada chamada;
 - b) Filas de espera - permite configurar as filas de espera de forma a não perder chamadas, atendendo em função da disponibilidade;
 - c) Grupo de atendimento - permite definir um grupo de telefones que toca ao mesmo tempo ou em sequência até serem atendidos, evitando perder chamadas;
 - d) Pré-atendimento - através de anúncios de pré-atendimento, permite encaminhar as chamadas de quem contacta para a área mais indicada;
 - e) Transferência de chamadas - permite passar uma chamada em curso para outro número sem ter de a desligar;
 - f) Música em espera - permite definir a música que toca quando se coloca chamadas em espera;
 - g) Captura de chamadas - possibilidade de atender a chamada de outra extensão, digitando um código;
 - h) Captura de chamadas de grupo - se um telefone do grupo estiver a tocar, basta digitar um código para atender;
4. A solução proposta deverá cumprir os requisitos técnicos e funcionais mínimos e os níveis de serviço especificados nestas cláusulas técnicas, devendo o proponente, na sua proposta, apresentar uma memória descritiva na qual indique de forma detalhada o modo como pretende assegurar o cumprimento total destes requisitos e níveis de serviço.
 5. O adjudicatário reunirá trimestralmente com o representante da entidade adjudicante para avaliação das especificações técnicas e funcionais e sua adequação as necessidades efetivas da mesma.
 6. O adjudicatário deve garantir a portabilidade de numeração já existente para todos os serviços indicados sem qualquer custo para APIN.
 7. Garantir a possibilidade de barramento seletivo de chamadas (e.g. apenas poder realizar chamadas dentro do grupo da APIN, barramento de chamadas de valor acrescentado, barramento de dados móveis, etc) sem qualquer custo para APIN, para os n.ºs (cartões) ativos definidos pela APIN.
 8. Garantir a possibilidade da APIN, estabelecer um valor máximo de comunicações atribuídas a cada cartão/utilizador.

Cláusula 20.ª – Gestor de conta

A entidade prestadora do serviço nomeará, pelo menos, um gestor de conta afeto à gestão do contrato.

Cláusula 21.ª – Níveis de Serviço

Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no presente procedimento o prestador de serviços deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- a) Nomeação de um gestor de serviço afeto à gestão do contrato;
- b) A entidade prestadora do serviço deverá proceder à disponibilização de serviços on-line de gestão de perfis de utilizadores, definição de consumos máximos por utilizador e consulta de fatura mensal detalhada, com possibilidade de exportação em formatos: excel e pdf. A disponibilização do acesso a estas funcionalidades será limitada ao gestor de contrato da entidade adjudicante e aos utilizadores por estes indicados. Secção III – Obrigações da APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A.
- c) Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- d) Garantir que o tempo máximo para reparações de avarias e reposição dos serviços, após participação da anomalia por parte da APIN, não exceda o máximo de 12 (doze) horas úteis.

Cláusula 22.ª – Preço contratual

1. Pela aquisição de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., deve pagar ao prestador de serviços o valor de consumo em comunicações com base nos preços constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte,

armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 23.^a – Condições de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., deve pagar ao prestador de serviços os preços constantes na proposta adjudicados aplicados aos consumos efetivos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. A(s) quantia(s) devida(s) pela APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A., nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. A faturação deve iniciar-se no dia 1, podendo excepcionar-se o 1.º mês.
4. A faturação de todos os serviços deverá ser feita numa única fatura mensal, emitida no final do mês a que respeita e devendo conter informação detalhada.
5. Em caso de discordância por parte da APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

CAPÍTULO III – DO CONTRATO

Cláusula 24.^a – Dever de Sigilo

1. O adjudicatário objeto do contrato deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que tenha conhecimento em virtude da execução do contrato.
2. A informação e documentação abrangidas 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. Exclui-se do dever de sigilo a informação ou documentação que seja comprovadamente do domínio público ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei ou de processo judicial.

Cláusula 25.ª – Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Cláusula 26.ª – Subcontratação

1. O contrato tem carácter *intuitu personae*, pelo que o adjudicatário não pode subcontratar, no todo ou em parte, a execução do seu objeto.
2. Excetua-se da proibição do número anterior a subcontratação que seja objeto de autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante.
3. Em caso de subcontratação, o adjudicatário mantém-se plenamente responsável pela prestação dos serviços objeto do contrato.

Cláusula 27.ª – Casos fortuitos ou de força maior

1. Não é havida como incumprimento de qualquer das partes 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 impossibilitam 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 força maior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas.
3. Não constituem força maior, nomeadamente:

- a) Circunstância que não constitua força maior para os subcontratos do fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratos;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais, de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou de ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações ou equipamentos de apoio e veículos do fornecedor, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência suas ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor 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.

Cláusula 28.^a – Alterações ao contrato

- 1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
- 2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.
- 3. O contrato pode ser alterado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

- b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 29.ª – Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a APIN pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento do prazo referente à operacionalidade dos serviços objeto do contrato e de acordo com o estabelecido alínea d) da cláusula 21.ª do presente caderno de encargos, será aplicada uma pena de 100€ (cem euros) por cada dia de atraso.
 - b) Pelo incumprimento do prazo referente à prestação dos serviços objeto do contrato e de acordo com o estabelecido n.º 1 da cláusula 10.ª do presente caderno de encargos, será aplicada uma pena de 100€ (cem euros) por cada dia de atraso.
 - c) Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o ME pode exigir-lhe uma pena pecuniária de 20% do preço contratual.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a APIN tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
3. A APIN pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a APIN exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 30.ª – Resolução por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de

o prestador do serviço violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Indisponibilidade do serviço durante um período superior a 12 (doze) horas uteis.
- b) O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.

Cláusula 31^a – Resolução por parte do prestador do serviço

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o prestador do serviço pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, com exceção da situação descrita no número anterior, em que poderá ser exercido mediante declaração ao contraente público, aplicando-se o disposto no n.º 4), do art.º 332.º, do CCP.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 32.^a – Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 33.^a – Comunicações e notificações

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

Cláusula 34.ª – Contagem dos prazos

- 1 – Os prazos previstos para a formação do contrato contam-se de acordo com o disposto no art.º 470.º do CCP.
- 2 – Os prazos previstos para a execução do contrato contam-se de acordo com o disposto no art.º 471.º do CCP.

Cláusula 35.ª – Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, nomeadamente o Código dos Contratos Públicos (CCP).

Local	Morada
Castanheira de Pera	Parque Industrial do Safrujo 3280-017 Castanheira de Pera
Figueiró dos Vinhos	Rua Padre António Inglês 3260-428 Figueiró dos Vinhos
Góis	CM1428 3330-240 Góis
Lousã - Pólo	Urb. Relva do Freixo, 3200-385 Vilarinho - Lousã
Pampilhosa da Serra - Pólo	Estaleiro Eira Mendes, N344, 3320-164 Pampilhosa da Serra
Pedrogão Grande	Zona Industrial de Pedrogão Grande, Lote 15 3270-162 Pedrogão Grande
Penela - sede Apin	Zona Industrial de Penela Lote 15 3230-347 Penela
Vila Nova de Poiares	Zona Industrial – Rua G 3350-166 Vila Nova de Poiares
Penela – Pólo	Zona Industrial de Penela Lote 14 3230-347 Penela