

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA**

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ E
DADOS E DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO,
INTERNET E VOZ POR FIBRA, CABO OU
SATÉLITE PARA A SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **21DC38CPI001**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

ÍNDICE

1. OBJETO DO CONCURSO	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE.....	4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR	4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL	4
5. AGRUPAMENTOS.....	5
6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA	6
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	6
8. PREÇO BASE	7
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS.....	8
10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO.....	8
11. REVISÃO DE PREÇOS.....	9
12. CAUÇÃO.....	9
13. SEGUROS	10
14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	11
15. PENALIDADES	11
16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	12
17. RESPONSABILIDADE	12
18. RESOLUÇÃO.....	13
19. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	14
20. ATOS DE TERCEIROS	14
21. PUBLICIDADE.....	14
22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	14
23. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	16
24. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	17
25. CONFIDENCIALIDADE	17
26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	18
27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES.....	19
28. GESTOR DO CONTRATO	19
29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	19
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS	20
30. ÂMBITO DOS SERVIÇOS	20
31. ÂMBITO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR NO LOTE 1	20
32. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO.....	20
33. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO	22
34. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	24
35. ACESSO CENTRAL TELEFÔNICA DO COMPLEXO DE SÃO ROQUE	26
36. CONTAS E PLANOS TARIFÁRIOS DA SCML	26
37. VERIFICAÇÃO E TESTES.....	28
38. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.....	28
39. RELATÓRIOS DE MONITORIZAÇÃO	29
40. NÍVEIS DE SERVIÇO.....	29
41. PENALIDADES A APLICAR NO ÂMBITO DO LOTE 1	30
42. ÂMBITO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR NO LOTE 2	31
43. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO.....	31
44. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO	33
45. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	33
46. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.....	35
47. RELATÓRIOS DE MONITORIZAÇÃO	35

48. NÍVEIS DE SERVIÇO.....	35
49. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	36
50. SERVIÇOS ADICIONAIS.....	36
51. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS	37
52. PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS.....	37
53. PENALIDADES A APLICAR NO ÂMBITO DO LOTE 2	38

ANEXOS:

ANEXO A: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO B: DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS
FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO C: DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

ANEXO D: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO E: LISTA DE LOCAIS E SERVIÇOS – LOTE 2

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

- 1.1.** O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público internacional para **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ E DADOS E DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO, INTERNET E VOZ, POR FIBRA, CABO OU SATÉLITE PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, de acordo com as respetivas cláusulas técnicas e Anexos deste caderno de encargos.
- 1.2.** O presente procedimento encontra-se organizado por **2 (dois) LOTES**:
- **LOTE 1: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ E DADOS;**
 - **LOTE 2: SERVIÇOS DE TELEVISÃO, INTERNET E VOZ, POR FIBRA, CABO OU SATÉLITE.**

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita no Largo Trindade Coelho – 1200-470 Lisboa, com o endereço eletrónico compras@scml.pt, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

- a)** As cláusulas do contrato, considerando-se integrado no mesmo o presente caderno de encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no programa do concurso;
- b)** Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;
- c)** As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes ao tipo de serviços a prestar no âmbito do presente caderno de encargos.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 4.1.** Se as divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:

- 1º Os termos dos suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;
 - 2º Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente caderno de encargos;
 - 3º O presente caderno de encargos, com todos os documentos que o constituem;
 - 4º A proposta do adjudicatário;
 - 5º Os esclarecimentos sobre a proposta do adjudicatário, prestados pelo mesmo.
- 4.2.** As divergências que existam entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.
- 4.3.** Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:
- a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;
 - b) Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações objeto do contrato, tal como previsto neste caderno de encargos.
- 4.4.** A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. AGRUPAMENTOS

- 5.1.** As entidades associadas para executar a prestação de serviços objeto deste caderno de encargos, deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no programa do concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.
- 5.2.** No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único contrato de prestação de serviços com o agrupamento/consórcio, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente e cada um por si, perante a SCML pelo cumprimento integral e pontual do contrato que firmaram.
- 5.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, se algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pela prestação dos serviços perante a SCML transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.

- 5.4** No caso previsto no número anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda resolver o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do agrupamento/consórcio, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.5** Qualquer alteração ao agrupamento/consórcio depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.
- 5.6** O agrupamento/consórcio deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao representante do adjudicatário.
- 5.7** Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento/consórcio submetem-se à legislação e ao foro portugueses designados no contrato, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

- 6.1.** A SCML reserva-se o direito de prestar ou de mandar prestar por outrem, quaisquer bens ou serviços a que se refere o presente caderno de encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o adjudicatário, sem que tal fato confira a este direito de ser indemnizado seja a que título for.
- 6.2.** Os serviços referidos no número anterior serão executados, sempre que possível, como o conhecimento prévio do adjudicatário. Caso esta condição não tenha sido satisfeita a SCML compromete-se a informar o adjudicatário com a maior brevidade possível.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 7.1.** O(s) contrato(s) a celebrar na sequência do presente procedimento terá(ão) início na data da respetiva assinatura.
- 7.2.** Após a assinatura do contrato e antes do início da prestação dos serviços, o adjudicatário deverá prestar os serviços preparatórios inerentes ao período de transição previsto nas **cláusulas 33.ª e 44.ª** do presente caderno de encargos.
- 7.3.** Decorrido o período de transição, a prestação dos serviços deverá ter início no **dia 01 de maio de 2021** e terá a duração contratual máxima de **3 (três) anos** a contar daquela data.
- 7.4.** O período de duração inicial da prestação dos serviços será de **2 (dois) anos**, a contar da data referida no ponto anterior, podendo ser renovada, pelo período de **1 (um) ano**, até à referida duração máxima, salvo se for denunciada por qualquer das partes com uma antecedência mínima de **90 (noventa) dias**, através de correio registado com aviso de receção.
- 7.5.** A cessação do contrato nos termos previstos na presente cláusula não determinará o pagamento de qualquer indemnização pela Entidade Adjudicante.

- 7.6. O(s) contrato(s) mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura, até ao fornecimento integral dos bens e serviços, 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(s).

8. PREÇO BASE

- 8.1. Para a execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, para efeito de apresentação de proposta que englobe os **2 (dois) Lotes** e, para a duração contratual máxima, o preço base global é de **€ 975.600,00 (novecentos e setenta e cinco mil e seiscentos euros)**, acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável.
- 8.2. O preço base referente à execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar para a duração contratual máxima, para cada Lote, é o seguinte:
- i. **LOTE 1: € 720.000,00 (setecentos e vinte mil euros);**
 - ii. **LOTE 2: € 255.600,00 (duzentos e cinquenta e cinco mil e seiscentos euros).**
- 8.3. Nos preços referidos nos números anteriores, está incluída uma bolsa, para cada um dos lotes, destinada a fazer face a serviços adicionais cuja necessidade seja identificada pela SCML no decurso do contrato, correspondendo por lote:
- 8.3.1. **Lote 1**, o valor máximo de **€ 72.000,00 (setenta e dois mil euros)**, para o período máximo de duração contratual de **3 (três) anos**, correspondente ao valor mensal de **€ 2.000,00 (dois mil euros)**, destina-se ao pagamento da Conta Comunicações Adicionais existente para os casos em que a SCML exceda os minutos de comunicações móveis de voz e/ou dados, contemplados nas contas melhor descritas na **cláusula 36.1** do presente caderno de encargos.
- 8.3.2. **Lote 2**, o valor máximo de **€ 54.000,00 (cinquenta e quatro mil euros)**, para o período máximo de duração contratual de **3 (três) anos**, correspondente ao valor máximo mensal de **€ 1.500,00 (mil e quinhentos euros)**, destina-se ao pagamento de serviços adicionais cuja necessidade seja identificada pela SCML durante a execução do contrato, melhor descritos na **cláusula 50** do presente caderno de encargos.
- 8.4. Para a execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar o preço, para efeitos de apresentação de proposta que englobe os **2 (dois) lotes** para o período de duração inicial da prestação dos serviços correspondente a **2 (dois) anos**, é de **€ 650.400,00 (seiscentos e cinquenta mil e quatrocentos euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
- 8.5. O preço base referente à execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar para a duração contratual de **2 (dois) anos**, para cada Lote é o seguinte:
- i. **LOTE 1: € 480.000,00 (quatrocentos e oitenta mil euros);**
 - ii. **LOTE 2: € 170.400,00 (cento e setenta mil e quatrocentos euros).**

- 8.6.** O preço global e o preço por Lotes indicados nos pontos antecedentes foram obtidos mediante critérios objetivos, tendo sido considerado os preços atualizados do mercado, tendo por referência a média dos valores obtidos através de consulta preliminar, considerando as especificidades dos serviços que integram o presente procedimento.
- 8.7.** Independentemente dos serviços efetivamente prestados durante o prazo de execução contratual, o contrato cessa numa das seguintes situações, que ocorrer em primeiro lugar e, considerando cada um dos Lotes:
- 8.7.1.** Decorridos que sejam **3 (três) anos** a contar do início da prestação dos serviços, no caso de não ter havido denúncia por parte da SCML;
- 8.7.2.** Durante a sua execução, uma vez esgotado o preço contratual previsto.
- 8.8.** Pela prestação de serviços objeto do presente procedimento, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que, no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, por Lote, tal não confere ao Adjudicatário o direito de ser indenizado, seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1.** Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a SCML obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescida de Iva à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 9.2.** O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.
- 9.3.** O adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todas os serviços constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda efetuar, sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).
- 9.4.** No decurso da prestação de serviços, a SCML pode solicitar ao adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local dos serviços a prestar, comprometendo-se o adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1.** Para o **LOTE 1**, adjudicatário deverá emitir uma fatura única mensal, de acordo com as indicações da SCML, com detalhe das suas comunicações de voz e transmissão de dados, para cada um dos serviços solicitados, nomeadamente, com detalhe por conta, nos termos da **cláusula 36.ª** do presente Caderno de Encargos.
- 10.2.** As faturas só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

- 10.3.** As faturas deverão ser emitidas tendo como base a prestação real dos serviços, tendo em consideração as datas efetivas de ativação e desativação dos serviços, sem prejuízo do disposto na **cláusula 36.8.** do presente Caderno de Encargos.
- 10.4.** O Adjudicatário deverá garantir e implementar o sistema de faturação repartida (entre a SCML e os Utilizadores da SCML), de acordo com os consumos máximos definidos, ou a definir, pela SCML, devendo a fatura ser enviada para a morada do utilizador ou correio eletrónico associado ao cartão SIM.
- 10.5.** Para o **LOTE 2**, o adjudicatário deverá emitir uma fatura única mensal de acordo com as indicações da SCML, da qual deverá constar o (s) número(s) correspondente(s) aos locais da prestação dos serviços indicados no **Anexo E** do presente caderno de encargos, os respetivos serviços e valores unitários associados aos mesmos.
- 10.6.** As faturas mencionadas no número anterior, devem ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas para o Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, para o endereço faturaeletronica@scml.pt devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviada pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.
- 10.7.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, nos prazos e para as entidades previstas na lei, é permitido o envio das faturas por outros suportes que não os eletrónicos para o endereço eletrónico fatura@scml.pt, ou na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas ao referido Núcleo, sito na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.
- 10.8.** Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de 30 (trinta) dias seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, após confirmação da prestação dos serviços na SCML, nos termos contratados e desde que as mesmas tenham tido a aprovação da SCML.
- 10.9.** Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCM, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, sendo as mesmas devolvidas, não procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas.
- 10.10.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da **cláusula 18.ª** do presente Caderno de Encargos.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

- 12.1.** Em caso de adjudicação de valor igual ou superior a **€ 200.000,00 (duzentos mil euros)**, por **LOTE**, o adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das

obrigações que assume com a celebração do contrato, e/ou para pagamento das penalidades estabelecidas no presente caderno de encargos, e prestará uma caução no valor de **5% (cinco por cento)** do preço global, que será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao programa do concurso.

- 12.2.** Quando o preço total resultante da proposta adjudicada seja considerado anormalmente baixo, o valor da caução a prestar pelo Adjudicatário é de **10% (dez por cento)**.
- 12.3.** Ocorrendo a renovação do contrato fica condicionada à prestação de nova caução no prazo mínimo de **10 (dez) dias**, antes do seu termo ou da sua eventual renovação, que terá por referência o preço de cada um dos respetivos períodos de vigência.
- 12.4.** A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.
- 12.5.** No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.
- 12.6.** Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do adjudicatário.
- 12.7.** A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo adjudicatário.
- 12.8.** É dispensada a prestação de caução pelo adjudicatário no caso do preço contratual adjudicado, por Lote, ser inferior a **€ 200.000,00 (duzentos mil euros)**, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP e nessa situação, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 88.º do CCP, a SCML reserva-se a faculdade de, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até **10% (dez por cento)** do valor dos pagamentos a efetuar.

13. SEGUROS

- 13.1.** Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas, e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste caderno de encargos, deverá o adjudicatário possuir seguro de responsabilidade civil profissional relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do contrato a celebrar na sequência deste procedimento.
- 13.2.** Os encargos referentes ao seguro imposto por este caderno de encargos são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.
- 13.3.** O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.

- 13.4.** A SCML, ou seu representante, poderão exigir a todo o momento ao adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento do prémio da apólice de seguro.
- 13.5.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do adjudicatário.
- 13.6.** A apólice de seguro referida no **número 1.** da presente cláusula rege-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas à mesma é o de Lisboa.

14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

- 14.1.** O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
- 14.1.1.** Quando as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal e imprevisível, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;
- 14.1.2.** Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.
- 14.2.** A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

15. PENALIDADES

- 15.1.** No caso de o Adjudicatário não prestar os serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou nas estabelecidas, a SCML reserva-se o direito de, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:
- 15.1.1.** Resolver o contrato nos termos legais;
- 15.1.2.** Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.
- 15.1.3.** Aplicar as penalidades previstas nas cláusulas **41.º** para o **Lote 1**, **53.º** para o **Lote 2**, do presente Caderno de encargos.
- 15.2.** As importâncias resultantes das penalidades aplicadas serão descontadas em faturas por liquidar, deduzidas nos depósitos de garantia que tenham sido constituídos, por acionamento das garantias ou na retenção prevista na **Cláusula 12.8** do presente caderno de encargos.
- 15.3.** Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20% (vinte por cento)** do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do contrato nos termos estabelecidos neste caderno de encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.
- 15.4.** 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 CCP.

16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 16.1.** O adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.
- 16.2.** No caso de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 16.3.** Em caso de incumprimento pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha a ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.
- 16.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 16.5.** Os direitos e obrigações do adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.
- 16.6.** A posição contratual do adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º-A do CCP.
- 16.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

17. RESPONSABILIDADE

- 17.1.** Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa, não previamente autorizado pela SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.
- 17.2.** O adjudicatário assume integral responsabilidade pelos bens e serviços fornecidos, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.
- 17.3.** O adjudicatário responde, nomeadamente por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos, por escrito, pela SCML.
- 17.4.** Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escritos pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.

- 17.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
- 17.6.** As ações de supervisão e controlo da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à execução do contrato.

18. RESOLUÇÃO

- 18.1.** Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 18.2.** A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do adjudicatário, designadamente nos casos seguintes:
- 18.2.1.** Se o adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes do contrato a celebrar;
 - 18.2.2.** Se se verificar o previsto na **cláusula 15.3** do presente caderno de encargos;
 - 18.2.3.** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;
 - 18.2.4.** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML a quem compete a verificação da execução contratual;
 - 18.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;
 - 18.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 18.3.** O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclui o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário e da resolução.
- 18.4.** Se a resolução for imputável ao adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.
- 18.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do adjudicatário será o montante respetivo deduzido nas quantias em dívida pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML o mesmo deverá ser pago pelo adjudicatário no prazo de **30 (trinta) dias seguidos**, após a sua notificação.
- 18.6.** A SCML, independentemente da conduta do adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o adjudicatário, por carta registada com aviso de

receção, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de **30 (trinta) dias seguidos**.

- 18.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

19. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

- 19.1.** No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO A** do presente caderno de encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt/pt>.
- 19.2.** O adjudicatário deverá subscrever, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO B** do presente caderno de encargos.

20. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o adjudicatário sofra impedimentos no fornecimento dos bens ou na execução dos serviços para que fora contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto à responsabilidade.

21. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou divulgação, diretamente relacionada com o objeto do presente procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 22.1.** Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.
- 22.2.** Por “tratamento de dados pessoais” ou “tratamento”, entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração,

a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

22.3. Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o adjudicatário obriga-se a:

- 22.3.1.** Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;
- 22.3.2.** Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental;
- 22.3.3.** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
- 22.3.4.** Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;
- 22.3.5.** Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- 22.3.6.** Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
- 22.3.7.** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- 22.3.8.** Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;
- 22.3.9.** Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia

de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;

22.3.10. Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluído a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

22.3.11. Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.

22.4. O adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial quando:

22.4.1. Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo adjudicatário no âmbito do presente procedimento;

22.4.2. A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento;

22.4.3. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

23. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

23.1. Nos termos da certificação ISO/IEC 27001 e WLA-SCS do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes do início da prestação dos serviços referentes ao Lote 1, o Adjudicatário deve fazer chegar à SCML:

23.1.1. Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO C** ao presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito e/ou nas instalações onde os serviços sejam prestados;

23.1.2. Registos Criminais dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar à prestação de serviços objeto do Contrato a celebrar.

23.2. O Adjudicatário deverá informar a SCML acerca de qualquer facto, independentemente da sua natureza, que possa, por qualquer forma, por em causa os documentos acima referidos.

24. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 24.1.** São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registrados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos, para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento.
- 24.2.** Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no número anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

25. CONFIDENCIALIDADE

- 25.1.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da prestação dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma accidental e involuntária.
- 25.2.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o Adjudicatário a subscrever Acordo Irrevogável de Confidencialidade, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO D**, do presente Caderno de Encargos.
- 25.3.** O Adjudicatário obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, durante a execução do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento.
- 25.4.** A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo, sem limitar, todo e qualquer uso comercial, real ou

potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

- 25.5.** O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.
- 25.6.** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada **5 (cinco) dias úteis** após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.
- 25.7.** Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminada a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
- 25.8.** Terminado o contrato, o Adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.
- 25.9.** O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.
- 25.10.** O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **10 (dez) anos** a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 26.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez) dias seguidos**, através de carta registada com aviso de receção, para que de colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

- 26.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução contratual objeto do presente procedimento por parte do adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 27.1.** 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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **cláusula 2.ª** do presente caderno de encargos.
- 27.2.** Qualquer alteração das informações de contacto constantes do caderno de encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

28. GESTOR DO CONTRATO

- 28.1.** A SCML designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.
- 28.2.** Ao gestor do contrato compete, em caso de deteção de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
- 28.3.** O adjudicatário deverá comunicar à SCML, no prazo de **10 (dez) dias** contados a partir da decisão de adjudicação e em simultâneo com a apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato

29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 29.1.** Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação dos serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.
- 29.2.** Em tudo o omissa no presente caderno de encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos na sua redação atual e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

30. ÂMBITO DOS SERVIÇOS

A presente aquisição de serviços abrange os seguintes lotes:

- **LOTE 1: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ E DADOS;**
- **LOTE 2: SERVIÇOS DE TELEVISÃO, INTERNET E VOZ, POR FIBRA, CABO OU SATÉLITE.**

LOTE 1 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ E DADOS
--

31. ÂMBITO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR NO LOTE 1

A aquisição de serviços de comunicações móveis de voz e dados, compreende o seguinte âmbito:

- I. Serviços de comunicações móveis de voz e dados previstos nas presentes cláusulas;
- II. Cedência do equipamento terminal (telemóveis, *smartphones* e routers, hotspots, entre outros), de acessórios (auriculares e carregadores de telemóvel, entre outros) e dos cartões SIM e eSim de comunicações de voz e/ou de dados móveis, de acordo com o estabelecido nestas cláusulas;
- III. Instalação de todos os circuitos essenciais à correta prestação de serviços de comunicações móveis de voz e dados, em todas as instalações da SCML, também, de acordo com o contemplado no presente procedimento.

32. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações:

- a) Cumprir todos os requisitos funcionais e técnicos definidos nas presentes cláusulas, na Lei das Comunicações Eletrónicas e demais legislação e regulamentação previstos para o exercício da atividade;
- b) Garantir a cobertura de rede geral no território nacional;
- c) Garantir a cobertura de rede nos edifícios da SCML, podendo a localização e a infraestrutura de alguns edifícios da SCML acarretar a instalação de mecanismos técnicos para reforço do sinal de rede (no complexo de S. Roque, sito no Largo Trindade Coelho, em Lisboa; no edifício sito na Rua D. Pedro V, em Lisboa; no edifício sito na Calçada Eng.º Miguel Pais n.º 26 a 32, em Lisboa; no Hospital Ortopédico de Sant'Ana, sito na Rua de Benguela, na Parede; no Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão, localizado na Rua Conde Barão, em Alcoitão, entre outros locais);

- d)** Comunicar à SCML, por correio eletrónico, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** úteis após o seu conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, garantindo os níveis de serviço previstos nestas cláusulas;
- e)** Garantir a implementação da solução técnica e funcional constante da sua proposta;
- f)** Garantir e fazer prova da destruição segura de toda a informação que venha a ter acesso por via do cumprimento da obrigação de reparação de equipamentos resultantes de avarias, substituições ou devoluções por cessação do contrato, emitindo auto de destruição, em modelo a acordar pelas partes;
- g)** Garantir que as características técnicas e de segurança dos equipamentos são compatíveis com outros sistemas em uso na SCML;
- h)** Garantir que os equipamentos que permitam o acesso a dados móveis tenham a possibilidade de vir a ser dotados de soluções técnicas que garantam a segurança dos acessos, comunicações e conteúdos, com possibilidade de encriptação;
- i)** Permitir que, por iniciativa e responsabilidade da SCML, o equipamento terminal tenha a possibilidade de ser desativado, bloqueado ou eliminar os seus dados de forma remota;
- j)** Informar expressamente acerca das soluções técnicas dos equipamentos que garantam a segurança dos acessos, comunicações e conteúdos;
- k)** Permitir que a SCML reserve o direito de aprovação prévia dos modelos de equipamentos, sistemas operativos e eventual *software* aplicacional que os integre;
- l)** Possibilitar que o acesso a todos os telemóveis e *smartphones*, bem como respetivas funcionalidades seja condicionado pelo uso de PIN / *password* do utilizador;
- m)** Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, bem como por força das normas legais nacionais ou comunitárias, durante o período de vigência do contrato celebrado ao abrigo do presente procedimento;
- n)** Comunicar à SCML, por correio eletrónico, a identificação do Gestor de serviços responsável pela gestão do contrato, nomeado pelo Adjudicatário, bem como quaisquer alterações supervenientes relativamente ao mesmo. Qualquer alteração do referido Gestor de serviço durante a execução do contrato só poderá ocorrer desde que previamente comunicada e expressamente aceite pela SCML;
- o)** Apresentar os relatórios previstos na **cláusula 39.** do presente caderno de encargos e com a periodicidade definida na referida cláusula;
- p)** Comunicar à SCML, por correio eletrónico, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**, quando ocorra a extinção da tecnologia utilizada na prestação dos serviços de comunicações ou a implementação de outro(s) serviço(s) que o(s) substitua(m), por imposição de regulamentação nacional ou comunitária relativamente à normalização das redes móveis;
- q)** Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta:

- Um horário de suporte técnico **24 (vinte e quatro) horas** por dia, todos os dias do ano;
 - O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo modo (telefone único e correio eletrónico).
- r)** Garantir a existência de um serviço ininterrupto, **24 (vinte e quatro) horas** por dia, todos os dias do ano de apoio de acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e endereçar as solicitações de índole comercial, técnica, ou configuração de equipamentos terminais, sem custos acrescidos para a SCML;
- s)** Assegurar a cessação da totalidade dos serviços de comunicações móveis de voz e dados e a sua migração para o novo operador, quando da cessação do contrato, incluindo a reconfiguração de equipamentos terminais sem custos acrescidos para a SCML;
- t)** Comunicar à SCML qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, e que altere, designadamente a sua denominação social, os Representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- u)** Apresentar comprovativos de eventuais certificações que disponha, designadamente no âmbito da qualidade e / ou da segurança;
- v)** Aceitar que o acesso à informação é limitado apenas àquela necessária à boa execução do serviço contratado, tendo por base o princípio da necessidade de saber;
- w)** Garantir todos os recursos humanos, materiais e informáticos necessários e suficientes para a boa prestação de serviço, ao longo da execução contratual;
- x)** Garantir que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequados à prestação de serviço;
- y)** Garantir que a informação que vier a ter acesso ou que for produzida por via da prestação de serviços, independentemente do seu suporte, fica guardada em equipamento / repositório protegido e com controlo e rastreabilidade de acessos;
- z)** Aceitar que a publicitação da prestação de serviços objeto do presente procedimento, fica sujeita a autorização prévia e expressa da SCML.

33. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

33.1. O Adjudicatário obriga-se no prazo máximo de **15 (quinze) dias**, antes do início da prestação dos serviços a;

33.1.1. Ceder os cartões SIM e eSIM para comunicações móveis de voz e/ou dados sem quaisquer custos para a SCML, necessários para assegurar a prestação dos serviços na SCML,

33.1.2. Ceder os equipamentos terminais (telemóveis, *smartphones*, acessórios, *routers* e *hotspots*), nas instalações da SCML, necessários para assegurar a prestação dos serviços, sem quaisquer custos para a SCML (incluindo transporte), em conformidade com o solicitado pela mesma, via correio eletrónico;

- 33.1.3.** Assegurar a portabilidade da numeração existente e associada a todos os telemóveis e respetivos cartões SIM e eSIM atribuídos à SCML, sem custos associados, de acordo com os níveis de serviço previstos nestas cláusulas;
- 33.1.4.** Disponibilizar sempre que solicitado pela SCML, sem quaisquer custos adicionais, a emissão de cartões gémeos para partilhar comunicações móveis de voz e/ou dados móveis;
- 33.1.5.** Avaliar e assegurar as condições da prestação de serviço de qualidade, nomeadamente, garantindo que existe cobertura de rede geral no território nacional e nos edifícios da SCML, em especial no concelho de Lisboa e concelhos limítrofes, bem como no concelho do Porto e proceder ao necessário reforço de rede, sempre que necessário (nomeadamente no complexo de S. Roque, sito no Largo Trindade Coelho, em Lisboa; no edifício sito na Rua D. Pedro V, em Lisboa; no edifício sito na Calçada Eng.º Miguel Pais n.º 26 a 32, em Lisboa; no Hospital Ortopédico de Sant'Ana, sito na Rua de Benguela, na Parede; no Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão, localizado na Rua Conde Barão, em Alcoitão);
- 33.2.** Deve ainda o Adjudicatário durante o prazo referido no número anterior, reunir e afetar uma equipa de recursos técnicos e humanos que se revele suficiente para assegurar a substituição dos equipamentos terminais junto dos Colaboradores da SCML e passagem da informação dos equipamentos existentes, considerando que:
- 33.2.1.** Estima-se que será necessário a substituição de cerca de 1.340 (mil trezentos e quarenta) equipamentos de comunicações de voz e dados móveis (telemóveis e smartphones) e de cerca de 200 equipamentos para dados móveis (routers e hotspots);
- 33.2.2.** Os serviços preparatórios deverão ocorrer junto dos vários serviços da SCML,
- 33.2.3.** Deve igualmente o Adjudicatário durante o prazo referido no **número 1 da presente cláusula:**
- I. Realizar testes à qualidade da rede de comunicações móveis de voz e dados, em cada um dos Serviços da SCML, sitos nos Distritos de Lisboa e Porto;
 - II. Dos testes realizados deverá ser entregue à SCML um relatório comprovativo da conformidade dos níveis de rede que permitam assegurar as comunicações móveis de voz e dados;
 - III. Em caso de inconformidade, deverá o Adjudicatário garantir a realização de todas as intervenções técnicas que permitam assegurar rede de comunicações móveis de voz e dados em todos os Serviços da SCML, na data prevista para o início da prestação dos serviços.
- 33.3.** No final do contrato, no prazo de **15 (quinze) dias úteis** antes do respetivo termo, o Adjudicatário obriga-se ainda a prestar toda a informação e facilitar todos os acessos de forma a assegurar a transição dos serviços para o próximo Adjudicatário.

- 33.4.** Todos os custos inerentes ao período de transição dos serviços, definidos nos termos dos números anteriores, serão totalmente suportados pelo Adjudicatário.

34. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 34.1.** O Adjudicatário obriga-se a ceder, a título gratuito, à SCML equipamento terminal (smartphones e telemóveis), de acessórios (auriculares e carregadores de telemóvel, entre outros), para serem utilizados com os cartões SIM, ao longo da vigência do contrato, no valor mínimo **€ 300.000,00 (trezentos mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, e considerando o valor da proposta adjudicada, para os primeiros **24 (vinte e quatro)** meses de execução do contrato e de **€ 50.000,00 (cinquenta mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, para os restantes **12 (doze) meses**, caso se verifique a renovação do mesmo.
- 34.2.** Para efeitos do número anterior, o Adjudicatário deve fornecer, mensalmente, à Entidade Adjudicante, o portfólio empresarial com os modelos de equipamentos disponíveis e respetivos custos.
- 34.3.** O portfólio de equipamentos empresariais a ser apresentado mensalmente deve incluir pelo menos um equipamento de cada um dos tipos indicados abaixo e atual à data:

34.3.1. TELEMÓVEIS TOPO DE GAMA:

- ✓ Sistema operativo mínimo de origem: última versão do Apple iOS ou Android atual à data da cedência e possibilidade de utilização da rede 5G.

34.3.2. TELEMÓVEIS PARA VOZ E DADOS:

- ✓ Sistema operativo mínimo de origem: última ou penúltima versão Apple iOS ou Android atual à data da cedência;
- ✓ Suportar 4G, WLAN;
- ✓ Bluetooth ;
- ✓ Acessório Auricular incluído
- ✓ Câmara digital com resolução mínima de 8 MP.

34.3.3. TELEMÓVEIS PARA VOZ:

- ✓ Bluetooth;
- ✓ Acessório Auricular incluído;
- ✓ Câmara digital.

- 34.4.** A SCML reserva-se no direito de aprovação prévia dos modelos de equipamentos, sistemas operativos e eventual software aplicacional que os integre.
- 34.5.** Todos os equipamentos cedidos pelo Adjudicatário, devem dispor da funcionalidade de poderem ser condicionados pelo uso de PIN / *password* do Utilizador (com exceção dos *routers* ou *hotspots* para comunicações de dados).

- 34.6.** Os equipamentos da tipologia de *smartphones* devem permitir a instalação de *software* que garanta a segurança dos conteúdos de informação (ex.: encriptação) e a interação com uma solução de gestão de mobilidade dos telemóveis - MDM (*Mobile Device Management*).
- 34.7.** Os *routers* e/ou *hotspot* para efeitos de acesso a dados móveis são cedidos pelo Adjudicatário à SCML, **sem quaisquer custos e, consequentemente, não serão contabilizados para efeitos do valor de subsidiação de equipamentos previstos nos números 1. a 3. da presente cláusula.** A cedência destes equipamentos ficará associada aos cartões de dados móveis ativos.
- 34.8.** Durante a execução do contrato e tendo em consideração a necessidade de substituição da maioria do parque de equipamentos terminais de comunicações móveis de voz e dados, deverá o Adjudicatário aplicar um desconto no mínimo de **5% (cinco por cento)** sobre os equipamentos cedidos nos termos previstos no **número 1 da presente cláusula** e relativamente ao preço definido e comercializado no âmbito do portfólio de equipamentos empresariais.
- 34.9.** Cabe à SCML gerir, ao longo da vigência do contrato, de acordo com as suas necessidades e dos modelos dos equipamentos disponíveis, referidos no número anterior, devendo o Adjudicatário alertar a SCML dos valores limites referenciados no número 1. da presente cláusula.
- 34.10.** A entrega de equipamentos e cartões SIM, durante a execução do contrato, será precedida de solicitação escrita da SCML, por correio eletrónico a comunicar no momento da assinatura do contrato, e deverá ocorrer no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, a contar da data do respetivo pedido, e de **1 (um) dia útil** em casos de urgência devidamente fundamentada.
- 34.11.** Os equipamentos e cartões SIM fornecidos pelo Adjudicatário devem ser entregues nas instalações da SCML, sita na Calçada da Glória n.º 53, 1250-112 Lisboa, ou em qualquer outro local indicado por esta, sem qualquer custo associado.
- 34.12.** O Adjudicatário deverá atualizar, com regularidade, a listagem dos equipamentos móveis disponibilizados, de acordo com os avanços da tecnologia que venham a verifica-se no decurso da execução do contrato.
- 34.13.** No final do prazo de vigência do contrato, os equipamentos reverterão a favor da SCML independentemente do tipo de equipamento terminal que lhe tenha sido atribuído, sem quaisquer custos adicionais.
- 34.14.** Todos os equipamentos cedidos devem ser fornecidos desbloqueados.
- 34.15.** Em caso de avaria do equipamento terminal e a mesma venha a ser apurada ser da responsabilidade da SCML, o Adjudicatário deverá apresentar orçamento para a respetiva reparação. A SCML reserva-se no direito de optar, ou não, pela reparação.

35. ACESSO CENTRAL TELEFÓNICA DO COMPLEXO DE SÃO ROQUE

- 35.1.** O Adjudicatário para a prestação dos serviços de comunicações de voz deverá contemplar 1 (uma) ligação direta ao operador (30 canais), a partir do **PPCA** do Largo da Trindade Coelho, SN, Lisboa, telefone de contato único deverá ser do tipo **9XXX XXX 000**. O acesso de 30 (trinta) canais deverá ser entregue em interface de acesso primário para ligação ao PPCA, com 100 (cem) números diretos.
- 35.2.** As comunicações a efetuar através desta central telefónica destinam-se maioritariamente à rede móvel nacional.
- 35.3.** A instalação dos circuitos necessários à prestação dos serviços será efetuada sem qualquer encargo direto para a SCML.

36. CONTAS E PLANOS TARIFÁRIOS DA SCML

- 36.1.** O Adjudicatário deverá assegurar as seguintes contas e planos tarifários mensais:

- 36.1.1. Conta de Central Telefónica e Voz** Conta para 500 cartões partilharem 180.000 minutos mensais de comunicações móveis de voz para todas as redes móveis nacionais, efetuadas através da central telefónica do Complexo de São Roque, de outras centrais telefónicas de menor dimensão sitas em vários Serviços da SCML de cartões para centrais de alarme e elevadores e ainda de cartões de comunicações de voz, SMS e MMS, nacionais e dentro do Espaço Económico Europeu, sem acesso a dados móveis.
- 36.1.2. Conta Voz e Dados:** Conta para 1050 cartões partilharem 550.000 minutos de comunicações móveis de voz, SMS e MMS, nacionais e dentro do Espaço Económico Europeu e 1.000 GB de tráfego de dados nacionais e no Espaço Económico Europeu, considerando os limites da política de utilização responsável, 700 minutos de comunicações de voz, SMS e MMS internacionais (fora do Espaço Económico Europeu) e 500 minutos de comunicações de voz e SMS em *roaming* fora do Espaço Económico Europeu e 1 GB de tráfego mensal de *roaming* fora do Espaço Económico Europeu de dados móveis.
- 36.1.3. Conta Ilimitada:** Conta para 7 cartões partilharem por mês um número ilimitado de minutos de comunicações móveis de voz, SMS e MMS e de dados móveis nacionais e no Espaço Económico Europeu, em cumprimento da política de utilização responsável, 50 minutos de chamadas internacionais, 150 minutos de comunicações de voz e SMS e 5 GB de dados em *roaming* fora do Espaço Económico Europeu.
- 36.1.4. Conta de Dados Móvel:** Conta para cerca de 350 cartões partilharem por mês 2.500 GB de tráfego de dados móveis nacionais e no Espaço Económico Europeu, considerando os limites da política de utilização responsável.
- 36.1.5. Conta Comunicações Adicionais:** caso a SCML exceda os minutos de comunicações móveis de voz e/ou de dados, nacionais, internacionais ou *roaming*, contemplados nas contas melhor descritas na presente cláusula, as

mesmas deverão ser faturadas pelo valor unitário proposto na proposta adjudicada, correspondendo a mesma ao valor máximo de **€ 2.000,00 (dois mil euros)**. O Adjudicatário apenas e só deverá faturar nesta conta as comunicações efetivamente realizadas e que tenham ultrapassado os limites referidos nos pontos anteriores, não existindo qualquer mensalidade associada a esta conta.

- 36.2.** As comunicações de voz e SMS, MMS intra-conta da SCML, não deverão ter quaisquer custos associados (custo € 0,00 zero euros).
- 36.3.** Sempre que excedidos os valores globais mensais de comunicações de voz, SMS, MMS e dados móveis previstos no **número 1 da presente cláusula** e caso os colaboradores da SCML ultrapassem os *plafonds* internamente atribuídos e decorrente de faturação repartida aplicam-se os tarifários propostos na proposta adjudicada.
- 36.4.** O número de cartões ativos poderá aumentar em função da evolução das necessidades da SCML. O fornecimento e associação às contas definidas anteriormente de novos cartões não deve ter custos para a SCML.
- 36.5.** O Adjudicatário não pode, em caso algum, estabelecer o pagamento de componentes fixas no que se refere a ativações, segundas vias e cancelamentos, para qualquer tipo cartões e dos serviços a prestar.
- 36.6.** O Adjudicatário assegurará a portabilidade da numeração existente e associada a todos os telemóveis e respetivos cartões atribuídos à SCML, sem custos associados, de acordo com os níveis de serviço previstos no presente caderno de encargos.
- 36.7.** Deve ser possível à SCML definir consumos máximos de voz e dados por cartão e impor limites ou mesmo fazer o barramento de serviços específicos, tais como MMS, *roaming* de voz e dados, chamadas internacionais, entre outros.
- 36.8.** Nas contas de Central Telefónica e Voz, Voz e Dados e Dados Móvel, o Adjudicatário deverá contabilizar, para efeitos de execução do contrato e de faturação, o número total de minutos comunicações de voz, SMS e MMS e tráfego de dados efetivamente consumido, não obstante os *plafonds* definidos por Utilizador e ativos pela SCML.
- 36.9.** Nas contas de Central Telefónica e Voz, Voz e Dados e Dados Móvel, deverá ser contabilizado e partilhado a quantidade global e mensal de minutos comunicações de voz, SMS e MMS e tráfego de dados móveis, para efeitos de execução do contrato e de faturação.
- 36.10.** Poderá verificar-se a necessidade de ajustar o tráfego de comunicações móveis de voz e dados entre as contas da Central Telefónica e Voz, Voz e Dados e Dados Móvel tendo em consideração os valores máximos definidos nas mesmas e a partilha referida na cláusula anterior.
- 36.11.** Na Central Telefónica e Voz e na Conta de Voz e Dados, os minutos SMS e MMS e dados móveis contratados e não consumidos acumularão para o mês seguinte, e assim sucessivamente, com o limite mínimo de 6 (seis) meses.

- 36.12.** As soluções devem fornecer funcionalidades de alerta de prevenção de que o valor máximo de comunicações de voz e dados estabelecidos pela SCML/*plafond*, atingiu 80% dos valores contratados e alertas informativos caso o *plafond* tenha sido excedido, e passando para o regime de faturação repartida, através de envio SMS.
- 36.13.** O Adjudicatário deverá garantir e implementar o sistema de faturação repartida na Central Telefónica e Voz, Conta de Voz e Dados (entre a SCML e os Utilizadores da SCML), de acordo com os consumos máximos definidos, ou a definir, pela SCML.
- 36.14.** Ao serem atingidos os consumos máximos de tráfego de voz ou dados definidos pela SCML ao Colaborador, o restante tráfego deverá ser faturado ao mesmo conforme tarifário definido na proposta adjudicada.

37. VERIFICAÇÃO E TESTES

- 37.1.** Iniciada a prestação destes serviços, a SCML, por si ou através de terceiro por esta designado, procede no prazo de **30 (trinta) dias**, após o término da implementação prevista, à verificação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados e dos bens afetos, realizando para o efeito testes destinados a aferir eventuais irregularidades.
- 37.2.** Realizada a verificação a que se refere o número anterior, a SCML comunica, por escrito, ao Adjudicatário todas as irregularidades e desconformidades que tenham sido detetadas.
- 37.3.** O Adjudicatário disporá do prazo de **2 (dois) dias úteis** a contar da comunicação constante no número anterior, para proceder ao suprimento e correção das irregularidades e desconformidades apresentadas.

38. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 38.1.** O Adjudicatário deverá assegurar a garantia e assistência técnica ao longo da execução do contrato, pelo prazo indicado na proposta adjudicada, sem qualquer encargo para a SCML.
- 38.2.** O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de início da execução do contrato.
- 38.3.** São excluídos da garantia todos os defeitos que, notoriamente, resultem de má utilização, de uma utilização abusiva ou de negligência da SCML, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ações de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.
- 38.4.** Em caso de avaria de equipamento o Adjudicatário obriga-se a substituir os equipamentos, sem custos para a SCML, pelo período de tempo necessário à sua reparação, bem como a assegurar a entrega dos equipamentos de substituição diretamente nas instalações da SCML.
- 38.5.** As reparações e substituições são da responsabilidade do Adjudicatário.

38.6. A substituição de equipamentos tem de ocorrer no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas úteis** após comunicação da mesma ao Adjudicatário, e será efetuada através de equipamento equivalente e em boas condições de funcionamento.

38.7. O Adjudicatário deverá providenciar a existência de um Centro de Apoio Técnico disponível **24 (vinte e quatro) horas úteis** para a prestação de apoio ao cliente.

39. RELATÓRIOS DE MONITORIZAÇÃO

O Adjudicatário deve disponibilizar à SCML, com a periodicidade mensal, relatórios de monitorização que permitam efetuar o controlo da prestação dos serviços, obedecendo aos seguintes requisitos:

a) RELATÓRIOS DE MONITORIZAÇÃO DE TRÁFEGO, reportando-se ao mês imediatamente anterior ao da data de emissão do relatório e com a seguinte informação:

- I. *Plafonds* e consumos globais e por número, de comunicações móveis de voz, SMS e MMS nacionais, internacional e de *roaming* e de dados móveis;
- II. Número de cartões SIM ativos;
- III. Indicadores de ocorrência (avarias, incidentes, anomalias), caso se verifiquem;
- IV. Indicação dos contratos de faturação repartida ativos, incluindo a seguinte informação:
 - i. Data de início;
 - ii. Data de cessação.

b) RELATÓRIOS DE FATURAÇÃO - reportando-se ao mês imediatamente anterior ao da data de emissão do relatório.

40. NÍVEIS DE SERVIÇO

40.1. O Adjudicatário deverá cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

40.1.1. Nomear um Gestor de Conta único (e um substituto) afeto à gestão do contrato na data de assinatura do mesmo, que deverá estar disponível **24 (vinte e quatro) horas** por dia, todos os dias do ano;

40.1.2. Assegurar a presença do Gestor de Conta, em reuniões periódicas mensais para análise dos relatórios com a SCML;

40.1.3. Apresentar os relatórios previstos na cláusula anterior e com a periodicidade definida na mesma;

40.1.4. Garantir um Centro de Apoio Técnico com atendimento específico disponível para a SCML de **24 (vinte e quatro) horas** e que garanta um tempo médio de atendimento mensal inferior a **15 (quinze) minutos**;

40.1.5. Suprir e corrigir as irregularidades e desconformidades no prazo de **2 (dois) dias úteis**, nos termos da **cláusula 37**;

40.2. Relativamente aos equipamentos deverá ser disponibilizado nas instalações da SCML, em caso de avaria, equipamento equivalente ou superior sem encargos adicionais,

num prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas úteis, ou prazo inferior indicado na proposta**, após a comunicação de ocorrência por escrito pela SCML, sem custos adicionais para a SCML;

40.3. O Adjudicatário garantirá que o tempo máximo total de privação do serviço contratado é inferior a **12 (doze) horas** por ano.

40.4. O Adjudicatário deverá cumprir os seguintes **prazos máximos**, durante a execução do contrato:

i) De 2 (dois) dias úteis para a portabilidade dos números atualmente existentes na SCML;

ii) De 6 (seis) horas úteis para a ativação e desativação dos cartões para comunicações móveis. Por horas úteis, considera-se horas em dias úteis entre as 9h e as 18h.

iii) De 2 (dois) dias úteis para o fornecimento dos equipamentos;

iv) De 2 (dois) dias úteis para a substituição/reposição de equipamentos.

41. PENALIDADES A APLICAR NO ÂMBITO DO LOTE 1

A SCML poderá, até ao limite de **20% (vinte por cento)** do valor contratual, aplicar uma penalidade sempre que se verifique uma suspensão parcial, total ou temporária, do fornecimento dos bens e dos serviços objeto do presente procedimento, por razões imputáveis ao Adjudicatário, nos termos seguintes:

a) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.1.1.**, será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros), por cada situação de indisponibilidade;**

b) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.1.2.**, será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros), pela falta de comparência em cada reunião periódica mensal agendada pela SCML;**

c) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.1.3.**, será aplicada uma sanção de **€500,00 (quinhentos euros), por cada relatório previsto na cláusula 39, e com a periodicidade definida na mesma, em falta;**

d) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.1.4.**, será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros) por cada indisponibilidade do serviço de atendimento e por cada minuto que ultrapasse a média mensal prevista na referida cláusula;**

e) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.1.5.**, será aplicada uma sanção **€ 250,00 (duzentos e cinquenta euros) por cada dia útil de atraso no suprimento e correção das irregularidades e desconformidades nos termos da cláusula 37;**

f) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.2**, será aplicada uma sanção de **€ 50,00 (cinquenta euros), por cada dia útil de atraso no cumprimento do prazo definido e por equipamento;**

- g) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.3.**, será aplicada uma sanção **€ 3.000,00 (três mil euros)**;
- h) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 40.4.** será aplicada uma sanção de **€ 50,00 (cinquenta euros), por cada dia de atraso em cada situação descrita nas respectivas alíneas e por número e/ou equipamento.**

LOTE 2

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO, INTERNET E VOZ POR FIBRA, CABO OU SATÉLITE

42. ÂMBITO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR NO LOTE 2

O âmbito dos serviços do **LOTE 2** abrange a aquisição de serviços de televisão, internet e voz, por fibra, cabo ou satélite.

43. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

- 43.1.** Constitui obrigação do Adjudicatário a execução de todos os trabalhos necessários à disponibilização dos serviços por fibra, cabo ou por satélite (televisão, internet e voz) nos locais da sua prestação, mesmo os que, embora necessários ao seu bom funcionamento, não se encontrem discriminados, não podendo em caso algum justificar deficiências de funcionamento dos serviços prestados com base na interpretação do Caderno de Encargos.
- 43.2.** A execução de quaisquer trabalhos necessários à disponibilização dos serviços deve ser efetuada sem interrupção do normal funcionamento dos serviços atuais, e deverá ocorrer durante as horas de expediente ou, na sua total impossibilidade, deve considerar-se um conjunto de ações que minimizem o incómodo, incluindo o recurso à execução de trabalhos durante os fins-de-semana ou fora das horas normais de serviço, a acordar previamente com a SCML.
- 43.3.** Constituem ainda obrigações do Adjudicatário, entre outras previstas na legislação aplicável e no Caderno de Encargos, as seguintes:
 - a)** Cumprir todos os requisitos funcionais e técnicos definidos no Caderno de Encargos, e demais legislação e regulamentação previstos para o exercício da atividade;
 - b)** Comunicar à SCML, por correio eletrónico, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis** após o seu conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - c)** Garantir a implementação da solução técnica e funcional constante da sua proposta;

- d) Garantir e fazer prova da destruição segura de toda a informação que venha a ter acesso por via do cumprimento da obrigação de reparação de equipamentos resultantes de avarias, substituições ou devoluções por cessação do contrato, emitindo auto de destruição, em modelo a acordar pelas partes;
- e) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, bem como por força das normas legais nacionais ou comunitárias, durante o período de vigência do contrato celebrado ao abrigo do presente procedimento;
- f) Comunicar à SCML, por correio eletrónico, a identificação do Gestor de serviços responsável pela gestão do contrato, nomeado pelo Adjudicatário, bem como quaisquer alterações supervenientes relativamente ao mesmo. Qualquer alteração do referido gestor de serviço durante a execução do contrato só poderá ocorrer desde que previamente comunicada e expressamente aceite pela SCML
- g) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta:
 - i. Um horário de suporte técnico **24 (vinte e quatro) horas por dia**, todos os dias do ano;
 - ii. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (telefone único e correio eletrónico).
- h) Garantir a existência de um serviço ininterrupto, **24 (vinte e quatro) horas por dia**, todos os dias do ano de apoio de acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e endereçar as solicitações de índole comercial, técnica, ou configuração de equipamentos terminais, sem custos acrescidos para a SCML;
- i) Comunicar à SCML qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, e que altere, designadamente, a sua denominação social, os Representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- j) Garantir a prestação dos serviços, assegurando a sua continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade, nos termos do Caderno de Encargos;
- k) Assegurar o fornecimento, montagem, ligação, programação e colocação em funcionamento dos descodificadores, sem custos adicionais para a SCML;
- l) Garantir a manutenção e reparação de infraestruturas e equipamentos utilizados no decurso da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar, sem custos adicionais para a SCML;
- m) Apresentar comprovativos de eventuais certificações que disponha, designadamente no âmbito da qualidade e / ou da segurança;
- n) Aceitar que o acesso à informação é limitado apenas àquela, necessária à boa execução do serviço contratado, tendo por base o princípio da necessidade de saber;

- o)** Não fazer qualquer uso da informação, para além daquele que está estabelecido no contrato e/ou que resulte de obrigações legais.
- p)** Garantir todos os recursos humanos, materiais e informáticos necessários e suficientes para a prestação de serviço, ao longo da execução contratual;
- q)** Garantir que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequados à prestação de serviço;
- r)** Aceitar que a publicitação da prestação de serviços objeto do presente procedimento, fica sujeita a autorização prévia e expressa da SCML;

44. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

- 44.1.** Na fase inicial da execução do contrato, o Adjudicatário obriga-se no prazo máximo de **15 (quinze) dias**, antes do início da prestação dos serviços a realizar todos os trabalhos, nomeadamente, afetando todos os recursos humanos, técnicos e equipamentos necessários à prestação dos serviços de televisão, internet e voz.
- 44.2.** O adjudicatário obriga-se à instalação dos serviços de fibra sempre que tecnicamente possível;
- 44.3.** O adjudicatário obriga-se à substituição de todos os dispositivos de box e routers, no início da prestação de serviços;
- 44.4.** O adjudicatário obriga-se a avaliar e assegurar as condições da prestação de serviço de qualidade, nomeadamente garantir que existem serviços de televisão, internet e voz em todos os locais identificados no **Anexo E**.
- 44.5.** No final do contrato, no prazo de **20 (vinte) dias antes** do respetivo termo, o Adjudicatário obriga-se a assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de forma a assegurar a transição dos serviços, assim como a imediata suspensão da faturação.
- 44.6.** Os custos inerentes ao período de transição dos serviços, definidos nos termos dos números anteriores, serão totalmente suportados pelo Adjudicatário.

45. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O adjudicatário durante o prazo de execução do contrato a celebrar deverá:

- a)** Cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas e demais legislação aplicável;
- b)** Garantir a prestação dos serviços nos pontos de visualização de televisão indicados no **ANEXO E**;
- c)** Assegurar a disponibilização de um pacote de canais, que deverá incluir em todas as tomadas de telecomunicações um número de canais que contenham, no mínimo:
 - Todos os canais nacionais que fazem parte do serviço de TDT;
 - 3 canais de notícias nacionais;
 - 4 canais dedicados ao público infantil e juvenil;

- 4 canais de entretenimento;
- 3 canais de documentário;
- 3 canais de música;
- 3 canais de desporto;
- 4 canais de filmes e séries.

O pacote de canais a disponibilizar não poderá, em caso algum, incluir canais de cariz erótico ou sexual;

- d) Garantir a disponibilização de um pacote de canais *premium* indicados no **ANEXO E**, sendo os canais *premium* em concreto definidos durante a execução do contrato. No decurso da execução do contrato poderão ser solicitados serviços extras ao pacote de canais referido na **alínea c) da presente cláusula**;
- e) Garantir a disponibilização dos canais especificados na **alínea c) da presente cláusula** no maior número de pontos terminais para a sua visualização, sem recurso a descodificadores;
- f) Garantir a execução dos trabalhos necessários à disponibilização dos serviços que venham a ser contratados para a sua visualização em televisores através de descodificadores;
- g) Fornecer os equipamentos necessários para o cumprimento do previsto nas **alíneas b) e c) da presente cláusula**, nomeadamente, box de TV, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML;
- h) Garantir o bloqueio dos serviços que não se encontrem contratados pela SCML;
- i) Garantir somente a ativação dos serviços que venham a ser solicitados, por correio eletrónico da Secretaria-Geral da SCML;
- j) Apresentar sempre a melhor solução técnica, disponível para a prestação dos serviços de TV, em cada um dos pontos de visualização melhor identificados no **ANEXO E**, nomeadamente, por fibra e com box com gravação e HD, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML;
- k) Garantir a disponibilização de um *router WI-FI* e repetidores de sinal sempre que solicitado no âmbito da prestação de serviços de Internet, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML;
- l) Garantir uma largura de banda dos acessos de internet de *download* mínimo de 100 (cem) Mbps;
- m) Fornecer os equipamentos necessários à prestação de serviços de voz, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML;
- n) Garantir a realização de chamadas telefónicas gratuitas para todas as redes nacionais fixas;
- o) Garantir o bloqueio de todas as chamadas telefónicas não incluídas na alínea anterior, designadamente, todas as de valor acrescentado, todas as comunicações móveis, chamadas internacionais e outras que venham a ser solicitadas pela SCML.

46. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 46.1.** O Adjudicatário deverá assegurar a garantia e assistência técnica ao longo da execução do contrato, pelo prazo indicado na proposta adjudicada, sem qualquer encargo para a SCML.
- 46.2.** O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de início da execução do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento.
- 46.3.** São excluídos da garantia todos os defeitos que, notoriamente, resultem de má utilização, de uma utilização abusiva ou de negligência da SCML, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ações de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.
- 46.4.** Em caso de avaria de equipamento o Adjudicatário obriga-se a substituir os equipamentos, sem custos para a SCML, pelo período de tempo necessário à sua reparação, bem como a assegurar a entrega dos equipamentos de substituição diretamente nas instalações da SCML.
- 46.5.** As reparações e substituições são da responsabilidade do Adjudicatário.
- 46.6.** A substituição de equipamentos tem de ocorrer no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas úteis** após comunicação da mesma ao Adjudicatário, e será efetuada através de equipamento equivalente ou superior.
- 46.7.** O Adjudicatário deverá providenciar a existência de um Centro de Apoio Técnico disponível **24 (vinte e quatro) horas úteis** para a prestação de apoio ao cliente.

47. RELATÓRIOS DE MONITORIZAÇÃO

O Adjudicatário deve disponibilizar à SCML, com a periodicidade mensal, relatórios de monitorização que permitam efetuar o controlo da prestação dos serviços, obedecendo aos seguintes requisitos:

- a)** Descrição dos serviços ativos em cada posição descrita no **ANEXO E**;
- b)** Custo por posição (sem IVA).
- c)** Indicadores de ocorrência (avarias, incidentes, anomalias), caso ocorram.

48. NÍVEIS DE SERVIÇO

O Adjudicatário deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- 48.1.** Nomear um Gestor de Conta único (e um substituto) afeto à gestão do contrato na data de assinatura do mesmo, que deverá estar disponível **24 (vinte e quatro) horas** por dia, todos os dias do ano, ao qual compete, nomeadamente:
- 48.1.1.** Assegurar a presença em reuniões periódicas mensais para análise dos relatórios com a SCML;

- 48.1.2.** Apresentar os relatórios previstos na cláusula anterior com a periodicidade aí definida;
- 48.1.3.** Receber e encaminhar os pedidos de alteração dos serviços contratados que venham a ser formulados durante a execução do contrato, pela SCML e dar resposta aos mesmos no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**;
- 48.1.4.** Receber e encaminhar os demais pedidos que a SCML entenda formular durante a execução do contrato e dar resposta aos mesmos no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**;
- 48.1.5.** Assumir, por solicitação da SCML, a resolução de qualquer pedido formulado ao serviço de atendimento, sempre que o mesmo não tenha sido resolvido nos termos estipulados no contrato a celebrar;
- 48.2.** Garantir um Centro de Apoio Técnico com atendimento específico disponível para a SCML de **24 (vinte e quatro) horas** e que garanta um tempo médio de atendimento mensal inferior a **15 (quinze) minutos**.
- 48.3.** Disponibilizar, nas instalações da SCML, em caso de avaria de quaisquer equipamentos necessários à prestação dos serviços, equipamentos equivalentes ou superiores, até **48 (quarenta e oito) horas úteis**, após a comunicação da ocorrência ao CAT, sem custos adicionais para a SCML.
- 48.4.** Garantir que a solução técnica apresentada é a mais adequada e atualizada face aos avanços da tecnologia que venham a verifica-se no decurso da execução do contrato.

49. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 49.1.** O Adjudicatário obriga-se a proceder à instalação das infraestruturas e todos os equipamentos visando a disponibilização dos respetivos serviços contratados, no prazo máximo de **7 (sete) dias úteis**, ou prazo inferior indicado na proposta, a contar da data da requisição por escrito, sem prejuízo de cumprimento de um prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, em casos de urgência, quando tais situações lhe sejam transmitidas e identificadas, por escrito, pela SCML.
- 49.2.** O Adjudicatário obriga-se a proceder à alteração na infraestrutura e dos equipamentos dos serviços instalados, no prazo máximo de **7 (sete) dias úteis**, a contar da data da requisição por escrito, sem prejuízo de cumprimento de um prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, em casos de urgência, quando tais situações lhe sejam transmitidas e identificadas, por escrito, pela SCML.

50. SERVIÇOS ADICIONAIS

- 50.1.** Durante a execução do contrato a celebrar, poderá verificar-se a requisição de serviços adicionais, relativamente aos previstos nas posições descritas no **Anexo E**, decorrente de novas necessidades identificadas pela SCML.

- 50.2.** Estes **serviços adicionais** podem ser requisitados até ao valor máximo previsto na **cláusula 8.3.2**, correspondente ao valor mensal de **€1.500,00 (mil e quinhentos euros)**.
- 50.3.** O Adjudicatário deverá assegurar a execução dos serviços adicionais, nos seguintes termos:
- 50.3.1.** Sempre que a SCML o solicite por escrito e através de correio eletrónico;
- 50.3.2.** O Adjudicatário elaborará e remeterá, previamente, à SCML o respetivo orçamento que apenas após a respetiva aceitação expressa pela SCML será pago ao Adjudicatário;
- 50.3.3.** Estas intervenções deverão ser asseguradas nos prazos previstos na **cláusula 49.1**.

51. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

- 51.1.** A disponibilidade de qualquer um dos serviços a prestar nos termos do contrato deve ser igual ou superior a **95% (noventa e cinco por cento)**, para períodos de avaliação mensal.
- 51.2.** O incumprimento do número anterior está sujeito à aplicação das penalidades previstas no Caderno de Encargos, salvo nos casos seguintes:
- 51.2.1.** Quando o Adjudicatário prove não ser da sua responsabilidade a indisponibilidade do serviço em questão;
- 51.2.2.** Por motivos de força maior, nos termos definidos no Caderno de Encargos.
- 51.3.** A disponibilidade dos serviços é calculada segundo a seguinte fórmula:

$$\text{DISPONIBILIDADE} = P - I \times 100\%$$

Sendo:

P - Período de avaliação em dias correspondente ao mês em avaliação;

I - Indisponibilidade total ou parcial, de qualquer um dos serviços objeto do contrato, verificada no período de avaliação expressa em dias.

52. PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS

- 52.1.** O prazo de reparação de avarias (PRA) dos serviços prestados nos termos do contrato deve ser igual ou inferior a **48 (quarenta e oito) horas úteis**.
- 52.2.** O incumprimento do número anterior será sujeito à aplicação das penalidades previstas no presente caderno de encargos.
- 52.3.** A avaliação do PRA começa quando é comunicada uma avaria e aberta a respetiva ficha de ocorrência pelo sistema de gestão de avaria do Adjudicatário e termina quando a avaria é resolvida e encerrada a ficha de ocorrência.
- 52.4.** O disposto nos números anteriores não se aplica nos casos seguintes:
- 52.4.1.** Quando a avaria não é da responsabilidade do Adjudicatário;

52.4.2. Quando a avaria não resulta de deficiências da infraestrutura de prestação dos serviços do Adjudicatário;

52.4.3. Por motivos de força maior, nos termos definidos no presente caderno de encargos.

53. PENALIDADES A APLICAR NO ÂMBITO DO LOTE 2

53.1 A SCML poderá, até ao limite de 20% (vinte por cento) do valor contratual, aplicar uma penalidade em caso de incumprimento das obrigações, por causa imputável ao Adjudicatário, sendo aplicáveis as seguintes penalidades:

53.2 Por cada dia, sem que o Adjudicatário tenha procedido à instalação dos serviços solicitados pela SCML, nos termos da **cláusula 49.1 e 50.3**, será aplicada uma sanção de **€ 50,00 (cinquenta euros)**;

53.3 Por cada dia e por cada posição descrita no **ANEXO E**, sem que o Adjudicatário tenha procedido à alteração na infraestrutura instalada, nos termos da **cláusula 49.2**, será aplicada uma sanção de **€ 50,00 (cinquenta euros)**;

53.4 Caso se verifique a indisponibilidade dos serviços superior ao previsto na **cláusula 51.1** será aplicada uma sanção de **€ 3.000,00 (três mil euros)**;

53.5 A SCML aplicará uma penalidade por cada dia e por cada posição descrita no **ANEXO E**, em caso de incumprimento do prazo de reparação de avarias, por causa imputável ao Adjudicatário e nos termos da **cláusula 52**, nos seguintes termos:

PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS	PENALIDADE A APLICAR
> 48 (QUARENTA E OITO) HORAS ≤ 56 (CINQUENTA E SEIS) HORAS ÚTEIS	€ 50,00
> 56 (CINQUENTA E SEIS) HORAS ≤ 64 (SESSENTA E QUATRO) HORAS ÚTEIS	€ 100,00
> 64 (SESSENTA E QUATRO) HORAS ≤ 72 (SETENTA E DUAS) HORAS ÚTEIS	€ 200,00
> 72 (SETENTA E DUAS) HORAS ≤ 80 (OITENTA) HORAS ÚTEIS	€ 300,00
> 80 (OITENTA) HORAS ÚTEIS	€ 400,00

53.6 Pelo incumprimento dos níveis de serviço previstos na **cláusula 48** serão aplicadas as seguintes penalidades:

a) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 48.1.**, será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros)**, por cada situação de **indisponibilidade**;

b) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 48.1.1.**, será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros)** pela **falta de comparência em cada reunião periódica mensal agendada pela SCML**;

c) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 48.1.2.** será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros)**, por cada relatório previsto na **cláusula 47**, e com a periodicidade definida na mesma, em falta;

- d)** Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 48.1.3. e 48.1.4.**, será aplicada uma sanção de **€ 50,00 (cinquenta euros), por cada dia de atraso na resposta ao pedido formulado;**
- i)** Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 48.2.**, será aplicada uma sanção de **€ 500,00 (quinhentos euros) por cada indisponibilidade do serviço de atendimento e por cada minuto que ultrapasse a média mensal prevista na referida cláusula;**
- g)** Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na **cláusula 48.3** será aplicada uma sanção de **€50,00 (cinquenta euros), por cada dia de atraso no cumprimento do prazo definido e por equipamento.**

53.7 O valor das penalidades contratuais aplicáveis ao Adjudicatário, previstas na presente cláusula, constitui um crédito sobre a mensalidade, devendo ser descontado no pagamento da primeira fatura que for apresentada por aquele após a verificação do facto que tenha dado origem à penalidade e ao apuramento daquele valor.

ANEXO A

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO B

**DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: _____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA: _____

MORADA (SEDE): _____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL: _____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL: _____

MORADA: _____

CARGO: _____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato de _____ **(identificar o objeto do contrato)** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

ANEXO C

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu _____, colaborador da empresa _____ que se encontra a prestar serviços de _____ para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, interesses nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da exploração dos jogos sociais do Estado, desenvolvida pelo departamento de Jogos da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática, marketing e publicidade.

Lisboa _____ de _____ de _____

Assinatura

ANEXO D

ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, com morada na Calçada da Glória, n.º 53, em Lisboa, adiante designada por **PRIMEIRA OUTORGANTE**, e representada neste ato pelo

e

_____, com sede na _____ com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva-----, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por _____, na qualidade de _____, titular do cartão de cidadão n.º-----, válido até-----/ bilhete de identidade n.º-----, emitido em -----, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

(...)

Celebram as partes o presente acordo de confidencialidade, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª

1 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela Primeira Outorgante, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente (incluindo sem limitar, quaisquer documentos em qualquer suporte; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software) no âmbito ou por força do presente acordo, seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML.

2 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML.

CLÁUSULA 2ª

1 - Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:

- a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela Primeira à Segunda Outorgante;
- b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela Primeira à Segunda Outorgante;
- c) Esteja já em poder da Segunda Outorgante no momento da sua transmissão a este pela Primeira Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
- d) Seja obtida pela Segunda Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3ª parte;
- e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela Primeira Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da Segunda Outorgante;
- f) Seja exigível por lei à Segunda Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a Primeira Outorgante, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

2 - Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o fim do acordo.

CLÁUSULA 3ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a Primeira Outorgante, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

CLÁUSULA 5ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª

1 - As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.

2 - Os pedidos de autorização e as respectivas respostas consideram-se efetuados:

- a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
- b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

A Segunda Outorgante obriga-se a restituir todo o material entregue quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

Cláusula 8ª

A Segunda Outorgante obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente pacto seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.

CLÁUSULA 9ª

A Segunda Outorgante compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML Declaração individual de não existência de conflito de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm

por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 10ª

A Segunda Outorgante será responsável por todos os danos que a Primeira Outorgante venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade supra referidas.

CLÁUSULA 11ª

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 12ª

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ____ de _____ de 2021.

Em representação da SCML

Em representação da _____

ANEXO E
LOTE 2 – LISTA DE LOCAIS E SERVIÇOS

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM EXCEL)