

CADERNO DE ENCARGOS

(Concurso Público)

PROCEDIMENTO N.º 311/UMC/DGEG/2021

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA

ÍNDICE

CLÁUSULA 1.ª - OBJETO	3
CLÁUSULA 2.ª - PRAZO DE EXECUÇÃO	3
CLÁUSULA 3.ª - LOCAL DE EXECUÇÃO	3
CLÁUSULA 4.ª - PREÇO BASE	3
CLÁUSULA 5.ª - PREÇO CONTRATUAL	3
CLÁUSULA 6.ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	4
CLÁUSULA 7.ª - OBRIGAÇÕES DOS CONTRAENTES PÚBLICOS.....	5
CLÁUSULA 8.ª - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE	5
CLÁUSULA 9.ª - GESTORES E GESTORAS DO CONTRATO	7
CLÁUSULA 10.ª - SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	8
CLÁUSULA 11.ª - PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS	8
CLÁUSULA 12.ª - SEGUROS	9
CLÁUSULA 13.ª - CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR.....	9
CLÁUSULA 14.ª - SANÇÕES.....	9
CLÁUSULA 15.ª - RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELOS CONTRAENTES PÚBLICOS	11
CLÁUSULA 16.ª - RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE	12
CLÁUSULA 17.ª - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	12
CLÁUSULA 18.ª - DÚVIDAS DE INTERPRETAÇÃO	12
CLÁUSULA 19.ª - MODIFICAÇÃO DO CONTRATO	13
CLÁUSULA 20.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	13
CLÁUSULA 21.ª - FORO COMPETENTE	13
CLÁUSULA 22.ª - REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS A PRESTAR	13
CLÁUSULA 23.ª - NÍVEIS DE SERVIÇO.....	16
CLÁUSULA 24.ª - MONITORIZAÇÃO E REPORTE	16
CLÁUSULA 25.ª - PLANO DA QUALIDADE	Erro! Marcador não definido.
ANEXO I - Caracterização dos Serviços.	17

CLÁUSULA 1.ª - OBJETO

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG), na sequência do procedimento n.º 311/UMC/DGEG/2021, o qual tem por objeto a aquisição de serviços combinados de vigilância e segurança humana e de ligação a central de receção e monitorização de alarmes, doravante abreviados por serviços de vigilância e segurança, de acordo com o disposto na Lei n.º 34/2013, de 16 de maio, com a redação pela lei n.º 46/2019, de 8 de julho, que estabelece o regime do exercício da atividade de segurança privada.
2. A contratação será efetuada ao abrigo do CPV: 79710000-4 Serviços de segurança.

CLÁUSULA 2.ª - PRAZO DE EXECUÇÃO

1. O contrato deve ser executado por um período de 3 meses, prevendo-se que o início de vigência ocorra a 01 de julho de 2021.
2. O contrato mantém-se em vigor até à sua plena e pontual execução, em conformidade com os respetivos termos e condições previstos no presente caderno de encargos, sem prejuízo das condições acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA 3.ª - LOCAL DE EXECUÇÃO

A execução do contrato terá lugar nas instalações do **Contraente Público**, sitas em:

- a) Av. 5 de Outubro, n.º 208, 1069-203 Lisboa;
- b) Rua Direito do Viso, n.º 120, Piso 1, 4269-002 Porto;
- c) Zona Industrial de Almeirim, n.º 18, Piso 2, 7005-639 Évora; e
- d) Rua Prof. António Pinheiro e Rosa, n.ºs 1 e 1-A, 8005-546 Faro.

CLÁUSULA 4.ª - PREÇO BASE

O preço base do presente procedimento fixa-se em € 41 033,10 (quarenta e um mil e trinta e três euros e dez cêntimos)

CLÁUSULA 5.ª - PREÇO CONTRATUAL

1. O preço contratual é o que resulta da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao **Contraente Público**, devendo salvaguardar a possibilidade de eventuais atualizações remuneratórias para o período contratual.
3. Os contratos não estão sujeitos a revisão de preços.

CLÁUSULA 6ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Os pagamentos são efetuados no prazo de até 60 (sessenta) dias após a receção da fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva e desde que verificada a sua conformidade pelo Gestor ou Gestora do **Contraente Público**, nos termos da Cláusula 9.ª do presente caderno de encargos.
2. A emissão de faturas eletrónicas segue o disposto no artigo n.º 299.º-B do Código dos Contratos Públicos, aplicando-se-lhe a norma transitória constante do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.
3. Nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril, conjugados com a Portaria n.º 289/2019, de 5 de setembro, as faturas devem ser apresentadas no Portal da Fatura Eletrónica através do seguinte link: <https://www.feap.gov.pt>.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.
5. O **Contraente Público** pode emitir notas de encomenda parciais, em função dos fundos disponíveis, que devem conter os números de compromisso válidos e sequenciais, que o **Cocontratante** deve indicar nas faturas.
6. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público** quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao **Cocontratante**, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. O não pagamento dos valores contestados pelo **Contraente Público** não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais, devendo, no entanto, o **Contraente Público** proceder ao pagamento da importância não contestada.
8. No caso da suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao **Cocontratante** são automaticamente suspensos por igual período.

9. O **Contraente Público** está sujeito ao pagamento de juros moratórios pelo atraso no cumprimento de qualquer obrigação pecuniária, independentemente da sua fonte, nos termos da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, conjugada com o artigo 326.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 7.ª - OBRIGAÇÕES DO CONTRAENTE PÚBLICO

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos e nas Cláusulas do contrato a celebrar, constituem obrigações do **Contraente Público**:

- a) Executar de modo adequado as suas responsabilidades, incluindo as suas obrigações de informação, cooperação, de pagamento e outras expressamente previstas no contrato;
- b) Colocar à disposição da equipa envolvida na execução do contrato, o ambiente de trabalho adequado e com as necessárias condições de higiene e segurança;
- c) Facultar o acesso ao local de execução do contrato e adequados meios logísticos acordados entre as partes;
- d) Comunicar um gestor(a) de acompanhamento do contrato, bem como quaisquer alterações a essa nomeação ao **Cocontratante**;
- e) Dirigir e fiscalizar o modo de execução do contrato, no sentido estritamente necessário à prossecução do interesse público e salvaguardando a autonomia do **Cocontratante**, nos termos do artigo 302.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos;
- f) Aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
- g) Reportar os resultados da monitorização e comunicar à UMC, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato.

CLÁUSULA 8.ª - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos e nas Cláusulas do contrato a celebrar, constituem obrigações do **Cocontratante**:
- a) Prestar, pelo preço contratado, os serviços de vigilância e segurança, de acordo com a caracterização dos serviços descritos no Anexo I – Caracterização dos serviços, ao presente Caderno de Encargos, de acordo com as diretivas que lhe sejam transmitidas pelo **Contraente Público** e com os procedimentos de controlo e monitorização da execução do contrato previstos;

- b) Nomear um gestor(a) do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação ao **Contraente Público**;
- c) Estar presente nas reuniões que venham a ser solicitadas pelo **Contraente Público**, nos termos e condições definidos por estes;
- d) Assegurar todos os encargos com os salários, prémios de seguro e comparticipações para a segurança social, resultantes da lei ou do contrato, relativos ao pessoal afeto à execução do contrato, bem como os prejuízos causados a terceiros;
- e) Assegurar todos os encargos com a formação do pessoal que venha a ser afeto à execução do contrato;
- f) Garantir que o pessoal afeto à execução do contrato deve, obrigatoriamente, usar uniforme e ser portador de cartão profissional, conforme dispõe a Lei n.º 34/2013, de 16 de maio com a redação dada pela Lei n.º 46/2019, de 8 de julho;
- g) Garantir que o fornecimento de materiais e equipamentos que o **Cocontratante** tenha de utilizar na prestação dos serviços de vigilância e segurança é da responsabilidade do mesmo;
- h) Assumir a responsabilidade pelos possíveis danos ou extravios provocados pelo pessoal ao seu serviço, bem como pelo controlo das chaves e/ou códigos de acesso que lhe forem confiados e por quaisquer prejuízos que resultem do não cumprimento do contrato;
- i) Comunicar antecipadamente, ou logo que tenha conhecimento, ao **Contraente Público**, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato ou o cumprimento de qualquer das suas obrigações;
- j) Não alterar as condições de execução do contrato, fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
- k) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização do **Contraente Público**;
- l) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, particularmente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou comercial;
- m) Comunicar ao **Contraente Público** a ocorrência, no decurso da execução do contrato, de qualquer das circunstâncias previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;

- n) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações obtidas no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizando as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nela se encontrem envolvidos;
 - o) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
 - p) Efetuar os reportes e monitorização previstos na Cláusula 24.ª.
2. O Cocontratante fica ainda obrigado, nomeadamente, a fornecer todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução dos referidos serviços, nos termos do artigo 452.º do Código dos Contratos Públicos.
3. O Cocontratante obriga-se também a manter os recursos humanos afetos à execução do contrato devidamente atualizados no que respeita aos conhecimentos técnicos necessários ao cumprimento das obrigações emergentes do contrato, sendo da sua responsabilidade as despesas inerentes.
4. Constitui ainda obrigação do Cocontratante, garantir que os recursos humanos designados para a execução do contrato, atuam com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, zelo, isenção, diligência e competência.

CLÁUSULA 9.ª GESTORES E GESTORAS DO CONTRATO

1. Para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, são designados os/as seguintes gestores e gestoras para o acompanhamento da execução dos contratos:

Entidade	Gestor(es) do contrato	Endereço de correio eletrónico
Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG)	Daniel Vinhais	daniel.pereira@dgeg.gov.pt

2. Ao Gestor ou à Gestora do Contrato incumbe acompanhar permanentemente a execução do contrato, avaliar o desempenho do Cocontratante, em sede de execução técnica, material e financeira, e o cumprimento do Plano da Qualidade, previsto na Cláusula 25.ª do presente Caderno de Encargos, e agir proactivamente com vista a corrigir qualquer situação suscetível de ser corrigida, obviando a eventuais incumprimentos, nomeadamente:

- a) Verificar, entre outros aspetos, a conformidade dos serviços prestados relativamente às obrigações contratuais;
 - b) Verificar, entre outros aspetos, o cumprimento do prazo de execução das principais prestações objeto do contrato a que o **Cocontratante** se vinculou em sede de obrigações contratuais;
 - c) Validar, entre outros aspetos, a conformidade das faturas emitidas pelo **Cocontratante**;
 - d) Identificar e reportar desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato e promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa consecução do mesmo, apresentando-se como uma mais-valia para o rigor, a eficiência e a eficácia na gestão do contrato.
3. Qualquer alteração ao gestor ou gestora indicado no número 1. será comunicada ao **Cocontratante** no prazo de 3 (três) dias úteis.

CLÁUSULA 10.ª - SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O **Cocontratante** e os seus colaboradores devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao **Contraente Público**, de que possam ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação abrangidas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo **Cocontratante** ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O **Cocontratante** e respetivos colaboradores, independentemente do vínculo contratual, encontra-se sujeito à aplicação do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

CLÁUSULA 11.ª - PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

1. São da responsabilidade do **Cocontratante** quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

2. Caso o **Contraente Público** venha a ser demandados por terem infringido quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, o **Cocontratante** fica, desde logo, obrigado a indemnizar por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.

CLÁUSULA 12.^a - SEGUROS

1. É da responsabilidade do **Cocontratante** a cobertura através de contratos de seguro dos seguintes riscos:
 - a) Acidente em serviço para os recursos humanos envolvidos na execução do contrato;
 - b) De um modo geral, os seguros que sejam obrigatórios por lei para a execução do contrato.
2. O **Contraente Público** pode, sempre que entenderem conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o **Cocontratante** fornecê-la no prazo máximo de 10 (dez) dias.

CLÁUSULA 13.^a - CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidades se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte bem como, informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 14.^a – SANÇÕES

1. O incumprimento dos níveis de serviço mínimos definidos na Cláusula 23.^a, confere ao **Contraente Público** o direito à aplicação de sanções, nos termos do número seguinte.
2. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço mínimos fixados na Cláusula 23.^a para a prestação de serviços de vigilância e segurança, serão aplicadas sanções nos seguintes termos:
 - a) Serviços de vigilância e segurança humana:

- i. Cumprimento de horários: Pelo incumprimento do estabelecido na subalínea i) da alínea a) da cláusula 23.^a é aplicada uma sanção fixada de 100€ (cem euros) por ocorrência, à qual acresce uma sanção adicional, calculada da seguinte forma:

$$S = h * HT * 5$$

Sendo,

S = Sanção (em Euros)

h = Número de horas ou fração em atraso

HT = Valor hora/trabalhador(a) contratado em Euros

- ii. Substituição de pessoal:

- a. Pelo incumprimento do estabelecido no ponto a. da subalínea ii) da alínea a) da Cláusula 23.^a é aplicada uma sanção fixa de 500€ (quinhentos euros) por ocorrência;
- b. Pelo incumprimento do estabelecido no ponto b. da subalínea ii) da alínea a) da Cláusula 23.^a é aplicada uma sanção fixa de 200€ (duzentos euros) por ocorrência, à qual acresce uma sanção adicional, calculada da seguinte forma:

$$S = h * HT * 3$$

Sendo,

S = Sanção (em Euros)

h = Número de horas ou fração em atraso

HT = valor hora/trabalhador(a) contratado em Euros

- b) Serviços de ligação a central de receção e monitorização de alarmes:

- i. Pelo incumprimento do estabelecido na subalínea i) da alínea b) da Cláusula 23.^a é aplicada uma sanção de 50€ (cinquenta euros) por cada período de 10 segundos de atraso, para além do tempo máximo definido para a realização da chamada de retorno;
- ii. Pelo incumprimento do estabelecido na subalínea ii) da alínea b) da Cláusula 23.^a é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros) por cada período de 10 minutos de atraso, para além do tempo máximo definido para a chegada do piquete de intervenção ao local.
3. Pelo incumprimento no envio dos Relatórios de Gestão previstos na Cláusula 24.^a do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de 10 € por cada dia útil em incumprimento.

4. O valor das sanções é descontado na fatura referente ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

CLÁUSULA 15.ª - RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELOS CONTRAENTES PÚBLICOS

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução aplicáveis previstos no Código dos Contratos Públicos, o **Contraente Público** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o **Cocontratante** violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Quando o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceda 20% do preço contratual;
 - b) Insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;
 - c) Incumprimento das suas obrigações relativamente aos pagamentos das contribuições para a Administração Fiscal e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - d) Não comunicação de alterações à sua atividade administrativa, jurídica ou comercial;
 - e) Incumprimento grave na execução do contrato.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **Contraente Público** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do **Cocontratante** e as consequências do incumprimento.
3. Excecionam-se do disposto no número anterior as obrigações que dependam de comunicação ou notificação do **Contraente Público**.
4. O exercício do direito de resolução do contrato tem lugar mediante notificação escrita dirigida ao **Cocontratante**, da qual constem os fundamentos da situação de incumprimento, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data do seu conhecimento.
5. O disposto nos números anteriores não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.
6. Em caso de resolução do contrato por aplicação da presente Cláusula, o **Cocontratante** deve ceder a sua posição contratual ao concorrente indicado pelo **Contraente Público**, nos termos e para os efeitos indicados no artigo 318.º-A do CCP.

CLÁUSULA 16.ª - RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o **Cocontratante** pode resolver o contrato, quando:
 - a) Qualquer montante que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de seis (6) meses, por razões não imputáveis ao **Cocontratante**; ou,
 - b) O montante em dívida exceda 25% do preço contratual, por razões não imputáveis ao **Cocontratante**.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, exceto o disposto no número seguinte.
3. O direito de resolução nos casos previstos no n.º 1 da presente Cláusula, pode ser exercido mediante declaração enviada ao gestor ou gestora do contrato, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo **Cocontratante**, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

CLÁUSULA 17.ª - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre as partes contratantes relativas aos aspetos de execução do contrato devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
3. As notificações e as comunicações que tenham o **Contraente Público** como destinatário e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas até às 10 horas do dia útil seguinte.

CLÁUSULA 18.ª - DÚVIDAS DE INTERPRETAÇÃO

Em caso de divergência entre os documentos que fazem parte integrante do contrato, a sua prevalência é determinada pela ordem prevista no n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 19.ª - MODIFICAÇÃO DO CONTRATO

Qualquer alteração a introduzir ao contrato no decurso da sua execução será objeto de acordo prévio entre as partes e só terá validade após a aprovação da entidade competente para autorizar despesa, nos termos do artigo 311.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 20.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Ao presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, é aplicável o estatuído no Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual e no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio e demais legislação aplicável.

CLÁUSULA 21.ª - FORO COMPETENTE

Para a resolução de todos os litígios decorrentes da execução do contrato que vier a ser celebrado será exclusivamente competente a jurisdição do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CLÁUSULA 22.ª - CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS A PRESTAR

1. Os serviços de vigilância e segurança devem cumprir as especificações e a tipificação de serviços definidas no presente caderno de encargos e respetivo Anexo I – Caraterização de serviços.
2. O pessoal da receção, vigilância e segurança deverá exercer vigilância e controlo em toda a área das instalações e cumprir e fazer cumprir as normas internas do **Contraente Público** em vigor, bem como as instruções que lhe forem transmitidas pelo Gestor ou Gestora do contrato.
3. No âmbito dos serviços de vigilância e segurança humana, o Cocontratante obriga-se a cumprir o seguinte:
 - a) Controlo do acesso às instalações no que se refere a pessoas, viaturas e mercadorias, bem como do acesso e/ou permanência de pessoas não autorizadas em áreas restritas ou reservadas;
 - b) Registo de todas as pessoas e viaturas que tenham acesso às instalações, conforme os procedimentos em vigor e/ou aprovados pelo **Contraente Público**;
 - c) Intervenção em situações de emergência, incluindo aquelas em que possa ser requerida a evacuação total ou parcial dos ocupantes das instalações;
 - d) Monitorização de sistemas de controlo e segurança das instalações, designadamente de deteção de intrusão, deteção de incêndios, controlo de acessos, sistemas de CCTV, entre outros;

- e) Vigilância das instalações de forma a prevenir a ocorrência de conflitos, distúrbios ou outros incidentes capazes de impedir o normal funcionamento das instalações;
 - f) Garantia do cumprimento de regulamentos e outros normativos aplicáveis às instalações;
 - g) Desenvolvimento de ações preliminares de correção de anomalias, de acordo com as instruções em vigor em cada instalação, nomeadamente de prevenção de furtos, incêndios, inundações, explosões, solicitando a intervenção dos meios de apoio adequados;
 - h) Realização de cortes de energia elétrica, de gás, de água, ou outros, conforme as instruções em vigor e/ou plano de emergência;
 - i) Inspeção regular do estado dos equipamentos de primeira intervenção em caso de incêndio (em especial extintores, carretéis e bocas de serviço);
 - j) Comunicação por escrito, ao responsável das instalações, de quaisquer situações anómalas que ocorram durante o período de serviço;
 - k) Realização de rondas de serviço no interior e exterior das instalações;
 - l) Assegurar a abertura e o encerramento das instalações;
 - m) Definição de normas técnicas de serviço para o seu pessoal;
 - n) Nas instalações onde seja contratado mais do que um posto de vigilância em simultâneo, garantia de equipamento de todo o seu pessoal com emissores-recetores rádio;
 - o) Disponibilização, a pedido do **Contraente Público**, de vigilantes para a prestação de serviços extra (a satisfazer no prazo máximo de 180 minutos nos casos de colocação no local de 1 a 2 vigilantes adicionais);
 - p) Disponibilização, a pedido do **Contraente Público**, de vigilantes para a prestação de serviços de vigilância e segurança a eventos (a solicitar ao prestador de serviços com uma antecedência mínima de 7 dias).
4. O **Cocontratante** obriga-se a cumprir os seguintes requisitos mínimos, dando resposta às seguintes necessidades, no âmbito dos serviços de ligação a central de receção e monitorização de alarmes:
- a) Possuir soluções técnicas de gestão de alarmes, que executem o registo automático das horas de receção de alarmes, bem como das horas de execução das chamadas telefónicas, com registo do número marcado;

- b) Monitorizar os sistemas de televigilância, de alarme de deteção de intrusão ou outros das instalações;
 - c) Garantir a prestação de serviços remotos de verificação e confirmação do bom funcionamento das instalações;
 - d) Informar, por escrito, o Gestor ou Gestora do contrato de quaisquer situações anómalas registadas;
 - e) Guardar as chaves e/ou códigos de acesso das instalações;
 - f) Garantir o cumprimento do procedimento, no caso de receção de alarme, em que o operador deve:
 - i) Efetuar chamada de retorno para as instalações onde se encontra o sistema de deteção e verificar a natureza do alarme;
 - ii) No caso de não ser obtida qualquer resposta à chamada de retorno, enviar ao local um piquete munido das chaves das instalações, para efeitos de identificação do acontecimento desencadeador do alarme;
 - iii) No caso de existirem indícios de situação de violência ou de assalto, contactar as autoridades policiais;
 - iv) Garantir o envio de piquetes de intervenção sem qualquer custo adicional para o **Contraente Público**, exceto no caso de intervenção não justificada, cuja situação seja imputável aos mesmos;
 - v) Garantir, nos casos de intervenção justificada, a permanência do piquete de intervenção no local sempre que situação o justifique.
5. Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, os serviços de receção têm como objetivo:
- a) O controlo e registo, em conformidade com as diretivas dadas pelo **Contraente Público**, do acesso de pessoas, materiais, mercadorias e equipamentos às instalações;
 - b) A manutenção, em colaboração com os Serviços competentes, do controlo e da guarda de chaveiros.
6. Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, os serviços de vigilância e segurança têm por objetivo:

- a) A prevenção relativa a incêndios, sabotagem, vandalismo, intrusão, roubo, furto, inundações, desordens e, de um modo geral, de tudo o que envolva a segurança de pessoas e bens, ou a perturbação do normal funcionamento dos serviços;
 - b) A resolução de quaisquer anomalias que se verifiquem, solicitando a intervenção de outras entidades sempre que os meios disponíveis não forem suficientes ou adequados.
7. Neste procedimento não estão incluídas eventuais necessidades de equipamentos de que o **Contraente Público** necessite para a televigilância, sendo esses equipamentos da responsabilidade do mesmo.

CLÁUSULA 23.ª - NÍVEIS DE SERVIÇO

O **Cocontratante** obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Serviços de vigilância e segurança humana:
 - i. Horários e a realização das rondas – Colocação de pessoal afeto ao serviço em conformidade com os horários contratados;
 - ii. Substituição de pessoal:
 - a. Não substituir pessoal sem aprovação prévia do Gestor ou Gestora do contrato, salvo em casos de emergência;
 - b. Substituir qualquer elemento do seu pessoal, a pedido do Gestor ou Gestora do contrato, no período máximo de 120 minutos após a comunicação;
- b) Periodicidade da frequência das visitas de inspeção às instalações dos Contraentes Públicos para supervisão da prestação de serviços; Serviços de ligação a central de receção e monitorização de alarmes:
 - i. O tempo admitido para a realização da chamada de retorno ao cliente nunca poderá ser superior a 60 segundos, após a receção do sinal de alarme na central;
 - ii. O tempo de chegada do piquete de intervenção às instalações do cliente nunca poderá exceder 30 minutos, após a receção do sinal de alarme na central.

CLÁUSULA 24.ª - MONITORIZAÇÃO E REPORTE

- 1. O Gestor/Gestora do contrato pode solicitar informação ou realizar **auditorias** com vista à monitorização da execução dos contratos e ao cumprimento das obrigações legais.

2. Constitui obrigação do **Cocontratante** a elaboração e envio de relatórios de gestão (de faturação e de níveis de serviço), no final da execução do contrato.
3. Os relatórios de gestão devem ser enviados até ao dia 10 do mês subsequente ao período definido para cada relatório.
4. Caso os relatórios de faturação enviados contenham erros que não permitam a monitorização da mesma, o Gestor/Gestora do contrato deve notificar o **Cocontratante** para, num prazo não superior a 5 dias, corrigir a informação incorreta ou em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios de gestão devem conter, nomeadamente:
 - a) Relativamente à faturação, a descrição quantitativa dos serviços prestados e respetivos preços unitários, o número, data e valor das faturas;
 - b) No que respeita aos níveis de serviço, os elementos relativos às especificações e tipificações previstas na Cláusula 22.ª, e aos níveis de serviço previstos na Cláusula 23.ª, designadamente, quantidade de serviços prestados (horas), justificação de eventuais incumprimentos, bem como de eventuais sanções aplicadas pelo **Contraente Público** nos termos da Cláusula 14.ª.
6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a UMC ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem subsidiariamente solicitar ao **Cocontratante**, informação relativamente à execução dos contratos.

ANEXO I - Caracterização dos Serviços.