



APIN

EMPRESA INTERMUNICIPAL DE
AMBIENTE DO PINHAL INTERIOR

CONCURSO PÚBLICO

CP/38/2021

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE LOJAS DE ATENDIMENTO
PRESENCIAL, GESTÃO DE COBRANÇAS PRESENCIAL,
GESTÃO DE COBRANÇAS ELETRÓNICAS POR MEIO DE
DÉBITOS DIRETOS (SEPA) E DE MULTIBANCO (SIBS),
PARA 12 MESES

CADERNOS DE ENCARGOS

novembro 2021

I ENQUADRAMENTO JURÍDICO-LEGAL

- A. A **APIN - EMPRESA INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE DO PINHAL INTERIOR, EIM, SA.** é uma empresa local, pessoa colectiva de direito privado, com natureza intermunicipal, sujeita ao Regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, aprovado pela Lei n.º 50/2012, de 31/08, revista e atualizada pelas Leis n.º 53/2014, de 25/08, n.º 69/2015, de 16/07, n.º 7-A/2016, de 30/03, n.º 42/2016, de 28/12, n.º 114/2017, de 29/12 e n.º 71/2018, de 31/12, à Lei comercial, aos Estatutos e, subsidiariamente, ao Regime jurídico do sector público empresarial, aprovado pelo DL 133/2013 de 03.10, revisto e atualizado pelas Leis n.º 75-A/2014, de 30/09 e n.º 42/2016, de 28/12).
- B. O objeto estatutário da entidade adjudicante é a exploração e gestão do Sistema Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, o qual agrega os sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos dos municípios de Alvaiázere, Ansião, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Lousã, Pampilhosa da Serra, Pedrogão Grande, Penacova, Penela e Vila Nova de Poiares.
- C. Faz parte desta obrigação de gestão, garantir que a utilização dos serviços prestados pela ora entidade adjudicante aos clientes da **APIN - EMPRESA INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE DO PINHAL INTERIOR, EIM, SA.**, é servida e intermediada pelo acesso a uma rede eficaz de Lojas de Atendimento presencial, bem como pela gestão de cobranças externas, a ser efectuada presencialmente (nestas Lojas de Atendimento Presencial), ou através de meios eletrónicos (Débito Direto e Multibanco).
- D. A entidade adjudicante optou pelo procedimento pré-contratual de Concurso Público, através do critério do valor, ancorado à al. b) do n.º 1 do artigo 20.º do CCP.

II CLÁUSULAS GERAIS

Cláusula 1.ª - Objeto

1. O presente Caderno de Encargos (CE) compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de:
 - a) Lojas de Atendimento presencial a clientes da **APIN, E.I.M., S.A.**;
 - b) Gestão de Pagamentos presenciais em Lojas de Atendimento e em outros Pontos de Pagamento;
 - c) Gestão de cobranças eletrónicas aos clientes, através de Pagamentos por débito directo (SEPA);

- d) Gestão de cobranças eletrónicas aos clientes, através de Pagamentos por Multibanco (SIBS).
2. O atendimento presencial e a gestão de cobranças presencial, inclui, designadamente: o aconselhamento, atendimento e prestação de auxílio em problemas técnicos relacionados com os serviços prestados aos clientes da **APIN, E.I.M., S.A.**, bem como a gestão de cobranças feita através de atendimento presencial com solução de pagamentos apropriadas, em Lojas de Atendimento e Pontos de Pagamento geograficamente localizados nos concelhos abrangidos pelos serviços prestados pela entidade adjudicante, designadamente: Alvaiázere, Ansião, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Lousã, Pampilhosa da Serra, Pedrógão Grande, Penacova, Penela e Vila Nova de Poiares.

Cláusula 2.ª – Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos, identificados pelos interessados, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativas ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada, prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo prestador de serviços, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª – Preço Base

1. O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação dos serviços que constituem o seu objeto, sendo que no presente procedimento corresponde a **167.000€** (cento sessenta sete mil euros), ao qual acresce o I.V.A. 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 à **APIN, E.I.M., S.A.**, nomeadamente os relativos a despesas de transporte, de aluguer de viaturas, de alimentação, de viagens e de estadia, despesas de segurança e equipamentos de proteção individual inerentes à prestação, bem como quaisquer encargos decorrentes da atividade exercida durante a prestação de serviços e da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. A ocorrerem circunstâncias passíveis de enquadrar o regime consagrado no artigo 282.º do CCP, as mesmas devem ser devidamente fundamentadas e não podem nem colocar o adjudicatário em situação mais favorável que a que resultava do equilíbrio financeiro inicialmente estabelecido, nem cobrir eventuais perdas que já decorriam desse equilíbrio à data da celebração do contrato, ou que eram inerentes ao risco próprio do mesmo.
4. As circunstâncias referidas no número anterior devem ser notificadas por escrito pelo adjudicatário no prazo de 15 dias contado da data do evento que lhe deu origem.

Cláusula 4.ª – Prazo de Execução

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de **12 (doze) meses**, a contar da data da sua celebração, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato cessa quando o montante global aí previsto se esgotar.

Cláusula 5.ª – Âmbito e Forma de prestação dos serviços

1. No que às **Lojas de Atendimento Presencial** diz respeito, a prestação de serviços deverá garantir:
 - a) A disponibilização aos clientes da **APIN, E.I.M., S.A.**, de Formulários de: novos contratos/alterações de contratos já existentes; Requerimentos vários; Serviço de Limpeza de Fossas Sépticas; Sugestões/Reclamações; Reclamações em Livro de Reclamações;
 - b) A introdução dos dados disponibilizados pelos clientes no sistema informático e posterior envio por via eletrónica para a **APIN, E.I.M., S.A.**;
 - c) A existência de recursos humanos adequados e suficientes para o tecido geográfico que abrange a Loja de Atendimento;
 - d) Garantir a cobertura de, pelo menos, uma Loja de Atendimento própria, por cada um dos municípios, até ao final do segundo mês de contrato;

- e) Apresentar um relatório mensal com os tempos médios de espera em fila de atendimento;
2. No que à **Gestão de Pagamentos presenciais nas Lojas de Atendimento e Pontos de Pagamento** diz respeito, a prestação de serviços deverá garantir:
- a) A correspondência da faturação da **APIN, E.I.M., S.A.** com os meios de transacção contratados, nos casos aplicáveis;
 - b) A possibilidade de o cliente poder concretizar o pagamento nas diferentes modalidades existentes, incluindo as de cheque, nos termos da legislação em vigor;
 - c) A interligação com a entidade seleccionada para o fornecimento dos serviços de *software* de gestão comercial;
 - d) Assegurar o controlo dos valores cobrados e a sua transferência para a entidade adjudicante;
 - e) Assegurar a emissão de uma fatura diária, com os valores de comissão cobrados, no dia em que credita na conta da **APIN, E.I.M., S.A.**, pelos valores pagos pelos clientes, deduzidos da verba retida como pagamento dos serviços;
 - f) Garantir a cobertura, a esta data, de pelo menos 70 pontos presenciais de pagamento.
3. No que à **Gestão de cobranças por débitos directos (SEPA) e à gestão de cobranças por multibanco (SIBS)** diz respeito, a prestação de serviços deverá garantir:
- a) A correspondência da faturação da **APIN, E.I.M., S.A.**, com os meios de transacção contratados, nos casos aplicáveis;
 - b) A possibilidade de o cliente poder concretizar o pagamento nas diferentes modalidades existentes;
 - c) A interligação com a entidade seleccionada para o fornecimento dos serviços de *software* de gestão comercial;
 - d) Assegurar o controlo dos valores cobrados e a sua transferência para a entidade adjudicante;
 - e) Assegurar a emissão de uma fatura diária, com os valores de comissão cobrados, no dia em que credita na conta da **APIN, E.I.M., S.A.**, pelos valores pagos pelos clientes, deduzidos da verba retida como pagamento dos serviços.
4. Na **gestão de cobranças presenciais em Loja de Atendimento e Pontos de Pagamento**, bem como na **gestão de cobrança através de meios eletrónicos de débito direto (SEPA) e multibanco (SIBS)**, o prestador de serviços será responsável por:
- a) Enviar a informação necessária para que as entidades operadoras dos meios de pagamento referidos possam efetuar respetivas cobranças;
 - b) Proceder à recepção e tratamento das informações de cobrança e demais ocorrências verificadas prestadas pelas entidades operadoras;

- c) Receber e enviar os ficheiros e/ou informações necessárias à boa integração dos dados dos pagamentos eletrónicos no sistema de gestão comercial da **APIN, E.I.M., S.A.**;
 - d) Transferir as verbas recebidas para as contas bancárias a indicar **APIN, E.I.M., S.A.** de acordo com os valores cobrados;
 - e) Apresentar um relatório diário das cobranças efetuadas pelos meios eletrónicos indicados. O relatório a apresentar deve ser acordado entre as partes em fase de contrato.
5. Os números estimados e tipos de transações a gerir durante a vigência do contrato, respeitando aos quatro serviços descritos no n.º 1 da Cláusula 1.ª deste caderno de encargos, constam do mapa de quantidades estimadas presentes III Parte – Cláusulas Especiais, Cláusula 24ª.
6. O processo de envio e recepção de dados para as entidades responsáveis pela cobrança será o seguinte:
- a) Na gestão de cobranças presenciais em Loja de Atendimento e Pontos de Pagamento:
O prestador de serviços terá a seu cargo toda a logística operacional necessária para a efetivação das operações de cobrança, nomeadamente:
 - i. Pagamento em balcões;
 - ii. Pagamento em agentes autorizados;
 - iii. O prestador de serviços será responsável pela transferência dos montantes recebidos pelas entidades e meios descritos, para as contas que a **APIN, E.I.M., S.A.** indicar;
 - iv. Os montantes recebidos pelo prestador de serviços em representação da **APIN, E.I.M., S.A.** deverão ser-lhe entregues no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a sua receção.
 - b) Na gestão de cobrança através de meios eletrónicos de Débito Direto (SEPA):
 - i. O prestador de serviços terá a seu cargo toda a logística operacional necessária para a efetivação das operações de cobrança, nomeadamente, de Débitos Diretos – SEPA (todas as instituições bancárias licenciadas para o exercício da atividade bancária em Portugal);
 - ii. O prestador de serviços será responsável pela transferência dos montantes recebidos pelas entidades e meios descritos, para as contas que a **APIN, E.I.M., S.A.** indicar;
 - iii. Os montantes recebidos pelo prestador de serviços em representação da **APIN, E.I.M., S.A.** deverão ser-lhe entregues no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a sua receção;
 - iv. O processo e troca de ficheiros deverá ser via SIBS, com o seguinte método:
 - Sempre que existam ficheiros SEPA (*first, recur ou transf*) de instrução para realização de cobrança ou transferência, estes

são remetidos para a SIBS através do serviço *foward* de ficheiros, que através de contrato pré-estabelecido encaminha para a entidade prestadora de serviço.

- Sempre que existem retornos de ficheiros SEPA remetidos pela instituição bancária, estes são remetidos para a SIBS através do serviço *foward* de ficheiros, que através de contrato pré-estabelecido encaminha para o fornecedor da aplicação de Gestão Comercial.
- c) Na gestão de cobrança através de meios eletrónicos de Gestão de cobranças por **Multibanco (SIBS)**:
- i. O prestador de serviços terá a seu cargo toda a logística operacional necessária para a efectivação das operações de cobrança, nomeadamente, de Pagamentos em "MB/ *HomeBanking* – Sistema SIBS;
 - ii. O prestador de serviços será responsável pela transferência dos montantes recebidos pelas entidades e meios descritos, para as contas que a **APIN, E.I.M., S.A.** indicar;
 - iii. Os montantes recebidos pelo prestador de serviços em representação da **APIN, E.I.M., S.A.** deverão ser-lhes entregues no prazo máximo de 3 dias úteis após a sua receção;
 - iv. O processo de troca de ficheiros deverá ser via SIBS.

Cláusula 6.ª – Obrigações do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem, para o prestador de serviços, as seguintes **obrigações principais**:
 - a) O prestador obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade, próprios das melhores práticas;
 - b) O Prestador obriga-se a efectuar a prestação de serviços à entidade adjudicante, conforme as características técnicas e requisitos, adequados às especificações do presente caderno de encargos.
2. A título **acessório**, o Prestador de Serviços fica, ainda, obrigado, designadamente, a:
 - a) Não alterar unilateralmente as condições da prestação de serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos;
 - b) Comunicar à entidade adjudicante qualquer facto que torne, total ou parcialmente, impossível o fornecimento do serviço objeto deste procedimento, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;

- c) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informativos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
 - d) Garantir, no âmbito dos serviços contratados, o integral cumprimento de todas as disposições legais em vigor, no que concerne à recolha e tratamento de dados pessoais dos utentes, designadamente o Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e a Lei 58/2019, de 8 de agosto.
3. No que às **Lojas de Atendimento** e à **Gestão de pagamentos presencial nas Lojas de Atendimento e Pontos de Pagamento** diz respeito, o prestador de serviço fica, especificamente, obrigado a:
- a) Prestar os serviços de gestão de cobranças externas eletrónicas;
 - b) Entregar à APIN, E.I.M., S.A. as verbas cobradas aos clientes que utilizarem estes serviços;
 - c) A entidade financeira habilitada a prestar o serviço de pagamentos de acordo com o regime jurídico em vigor;
 - d) Aceitar **pagamento de cobranças** do Cliente da APIN, E.I.M., S.A. feitos através de cheques, que deverão ser emitidos a favor da entidade adjudicatária.
4. No que à **Gestão de cobranças por débitos diretos (SEPA)** diz respeito, o prestador de serviço fica, especificamente, obrigado a:
- a) Prestar os serviços de gestão de cobranças eletrónicas por débitos diretos (SEPA);
 - b) Entregar à entidade adjudicante as verbas cobradas aos clientes que utilizarem estes serviços;
 - c) Assegurar a recepção dos ficheiros de pagamento emitidos pelo sistema de gestão comercial;
 - d) Assegurar a transmissão das transacções de pagamento para o sistema de gestão comercial;
 - e) Garantir toda a logística necessária para interacção com a SIBS e com todas as entidades bancárias do SEPA, atuando neste caso, como "*broker*" do serviço;
 - f) Intentar todos os esforços, junto das entidades competentes, para que as autorizações atuais, para efeitos dos pagamentos objeto deste contrato, dos 11 (onze) municípios, sejam conferidas para a entidade credora SEPA a atribuir à APIN, E.I.M., S.A.;
 - g) A entidade financeira habilitada a prestar o serviço de pagamentos de acordo com o regime jurídico em vigor.
5. No que à **Gestão de cobranças por Multibanco (SIBS)** diz respeito, o prestador de serviço fica, especificamente, obrigado a:
- a) Prestar os serviços de gestão das cobranças eletrónicas por Multibanco (SIBS);
 - b) Entregar à APIN, E.I.M., S.A. as verbas cobradas aos clientes que utilizarem os serviços acima referidos;

- c) Assegurar a recepção dos ficheiros de pagamento emitidos pelo sistema de gestão comercial;
- d) Garantir toda a logística necessária para a interacção com a SIBS e com todas as entidades bancárias envolvidas, actuando, neste caso, como "*broker*" do serviço;
- e) A entidade financeira habilitada a prestar o serviço de pagamentos de acordo com o regime jurídico em vigor.

Cláusula 7.ª - Objeto do dever de sigilo

- 1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **entidade adjudicante** de que possa ter conhecimento, ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem podem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato.
- 3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem, comprovadamente, do domínio público à data da respectiva obtenção pelo prestador de serviços, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força de lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou de outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 8.ª - Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou da cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à protecção de segredos comerciais ou da credibilidade ou da confiança devidos às pessoas colectivas.

Cláusula 9.ª - Protecção de dados pessoais

- 1. O prestador de serviços obriga-se a manter em total e completo sigilo todas as informações de natureza profissional, consideradas pela entidade adjudicante como confidenciais, bem como toda a demais informação privada ou de propriedade da entidade adjudicante de que venha a tomar conhecimento por força da execução do contrato ("Informação Confidencial").

2. O prestador de serviços obriga-se expressamente a utilizar a informação confidencial única e exclusivamente para efeitos e no âmbito do contrato, abstendo-se de qualquer uso fora deste contexto, quer em benefício próprio, quer de terceiros, independentemente dos fins.
3. O prestador de serviços obriga-se a conservar estritamente as indicações que lhe forem pontualmente fornecidas pela entidade adjudicante, relativamente à divulgação da Informação Confidencial, devendo ainda consultar previamente aquela sempre que tenha dúvidas relativamente à possibilidade de divulgação de determinada Informação Confidencial.
4. O prestador de serviços é responsável perante a entidade adjudicante por todos e quaisquer prejuízos que esta venha a sofrer, decorrentes do incumprimento, culposo ou negligente, das obrigações assumidas na presente cláusula.
5. O prestador de serviços obriga-se, ainda, nos termos do disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e na Lei 58/2019, de 8 de agosto (Regulamento Geral da Proteção de Dados, transposto para o ordenamento jurídico português), a:
 - a) Não realizar tratamento da informação a que tiver acesso, a não ser para a finalidade que lhe for solicitada pela entidade adjudicante, e que é objeto do presente contrato;
 - b) Cumprir o disposto na legislação portuguesa em vigor sobre proteção de dados pessoais;
 - c) Guardar sigilo profissional sobre a informação obtida no âmbito do presente contrato, nos termos do disposto no supra citado RGPD;
 - d) Adotar todas as medidas de carácter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a segurança da informação obtida no âmbito do presente contrato, de modo a salvaguardar a informação contra a distribuição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer fora de tratamento ilícito.

Cláusula 10.^a – Obrigações da entidade adjudicante

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de I.V.A. à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte,

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

3. Apenas serão devidas e pagas as transações emitidas e processadas, não sendo, portanto, devida qualquer indemnização ou preço pelo não esgotamento das quantidades máximas previstas, constante do mapa de quantidades em anexo, sem prejuízo do disposto na Cláusula 13.ª do presente caderno de encargos.
4. O valor apresentado tem de, obrigatoriamente, incluir todas as operações, encargos e comissões a atribuir aos detentores dos canais de cobrança. Não podem ser cobrados outros custos, tais como autorizações de débito ou reversões.

Cláusula 11ª – Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do Caderno de Encargos, a APIN, E.I.M., S.A. deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, os preços unitários constantes da proposta, acrescido de IVA, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. O preço total é estimado, por ser variável em função das quantidades de serviços efetivamente realizados, pelo que a APIN, E.I.M., S.A. apenas pagará os serviços que venham a ser real e efetivamente prestados, por aplicação dos preços unitários previstos para os tipos de trabalho indicados às intervenções efetivamente realizadas.
3. As quantidades apresentadas no presente Caderno de Encargos são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.
4. Caso venha a verificar-se que o valor dos serviços efetivamente prestados é menor do que o valor correspondente às quantidades estimadas apresentadas neste Caderno de Encargos, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 381.º, aplicável de acordo com o n.º 6 do artigo 454.º, ambos do CCP.
5. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à APIN – EIM, SA., nomeadamente os relativos aos meios humanos e materiais, alimentação, transporte, armazenamento e manutenção, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e outros direitos de propriedade industrial.

6. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual.

Cláusula 12.ª – Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante nos termos da cláusula anterior serão pagas mediante a retenção, por parte do prestador de serviços, do valor que lhe é devido, tal como descrito no número seguinte, de parte do montante que este terá de transferir para as contas da **APIN, E.I.M., S.A.**, no âmbito do presente contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos do número anterior e para a emissão de faturas, a obrigação considera-se vencida no final de cada dia, sendo esta igual ao valor estabelecido por cada “cobrança”, multiplicado pelo número de cobranças processadas.
3. O prestador de serviços pode emitir faturas eletrónicas, nos termos do artigo 299.º – B do Código dos Contratos Públicos.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. O prestador de serviços não poderá ceder quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente contrato, incluindo a cessão de créditos, sem a prévia autorização escrita, por qualquer meio registado, do contraente público.
6. Em caso de violação do disposto do número anterior, incluindo a realização de uma cessão de créditos com a expressa oposição da **APIN, E.I.M., S.A.**, o prestador de serviços será responsável por todos os custos acrescidos que o cumprimento da obrigação perante o cessionário acarretar para o contraente público.

Cláusula 13.ª – Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações contratuais do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) No que à gestão de cobrança presencial em **Loja de atendimento** diz respeito:
 - i. Pelo incumprimento do prazo de entrega dos montantes à **APIN, E.I.M., S.A.**, tal como definido na cláusula 5.ª, n.º 6, alínea a) ponto iv. –

- a entidade adjudicante pode exigir do prestador de serviços o pagamento de até 1 % do valor devido, por cada dia de atraso, quando este não for razoavelmente justificado.
- ii. Pelo incumprimento do prazo de emissão de faturas, tal como definido na cláusula 5.ª, n.º 2, alínea e), até 1% do valor devido, por cada dia de atraso, após 1 (um) dia, quando este não for razoavelmente justificado.
- b) No que à **gestão de cobranças por débitos diretos (SEPA)** diz respeito:
- i. Pelo incumprimento do prazo de entrega dos montantes à **APIN, E.I.M., S.A.** tal como definido na cláusula 5.ª, n.º 6, alínea b), ponto iii. – a entidade adjudicante pode exigir do prestador de serviços o pagamento de até 1% do valor devido, por cada dia de atraso, quando este não for razoavelmente justificado;
- ii. Pelo incumprimento do prazo de emissão de faturas, tal como definido na cláusula 5.ª, n.º 3, alínea e), até 1% do valor devido, por cada dia de atraso, após 1 (um) dia, quando este não for razoavelmente justificado.
- c) No que à gestão de cobranças por **Multibanco (SIBS)** diz respeito:
- i. pelo incumprimento do prazo de entrega dos montantes à **APIN, E.I.M., S.A.** tal como definido na cláusula 5.ª, n.º 6, alínea c), ponto iii., a entidade adjudicante pode exigir do prestador de serviços o pagamento de, até 1% do valor devido, por cada dia de atraso, quando este não for razoavelmente justificado.
- ii. Pelo incumprimento do prazo de emissão de faturas, tal como definido na Cláusula 5.ª, n.º 3, alínea e), até 1% do valor devido, por cada dia de atraso, após 1 (um) dia, quando este não for razoavelmente justificado;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respectiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infracção, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviço e as consequências do incumprimento.
5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

Cláusula 14.ª – Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitam a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas.
3. Não constituem força maior, nomeadamente:
 - a) Circunstância que não constitua força maior para os subcontratos do prestador de serviço, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratos;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais, de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou de ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações ou equipamentos de apoio e veículos do prestador de serviços, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência suas ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 15.ª – Resolução por parte da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada

qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Pelo atraso, total ou parcial, na realização dos serviços objeto do contrato superior a três meses, ou no caso de declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso em determinados serviços excederá esse prazo;
 - b) Pelo atraso, superior a duas semanas, na entrega dos montantes à entidade adjudicante, tal como definido na Cláusula 5.ª, número 5.3, alínea d), e Cláusula 5.ª, número 2, alínea d), e Cláusula 5.ª, número 3, alínea b), e Cláusula 5.ª, número 4, alínea d), e ainda Cláusula 5.ª, número 6, alínea a), ponto i. e Cláusula 5.ª, número 6, alínea b), ponto iii. - quando tal não for razoavelmente justificado;
 - c) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda de interesse da APIN, E.I.M., S.A. na prestação contratual.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade adjudicante.

Cláusula 16.ª - Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses.
2. No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, a qual produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração pela **APIN, E.I.M., S.A.**, salvo se, nesse prazo, esta última cumprir as obrigações em atraso, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. 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 - Caução para garantir o cumprimento das obrigações

Não é exigível a prestação de caução, ao abrigo do disposto no número 2, alínea a) do artigo 88.º.

Cláusula 18.ª – Foro competente

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

Cláusula 19.ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra parte, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 20.ª – Gestor do contrato

1. Nos termos do artigo 290.ª-A do CCP, aquando da outorga do contrato será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato nomeado pela entidade adjudicante.
2. As competências do Gestor do Contrato são as definidas no contrato (quando aplicável), bem como as definidas no CCP.

Cláusula 21.ª – Comunicações e notificações

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

Cláusula 22.ª – Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 23.ª – Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

III CLÁUSULAS ESPECIAIS:

Cláusula 24ª- Mapa de quantidades estimadas

Lojas atendimento presencial	Quantidades estimadas anuais
Alterações de contratos	257
Novos contratos	786
Reclamações em livro de reclamações	2
Requerimentos	992
Sugestões/Reclamações	36

Pagamentos	Transações Estimadas Anuais
Agentes	43 922
Lojas	55 111
Multibanco	307 204
Débitos diretos	433 763

Penela, 22 novembro 2021