

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO, INTERNET E
VOZ POR FIBRA PARA OS SERVIÇOS CENTRAIS DA
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

PROCESSO N.º **22DC38CP003**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **CONCURSO PÚBLICO**

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS	4
1. OBJETO DO CONCURSO	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE.....	4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O 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	6
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS.....	7
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	7
11. REVISÃO DE PREÇOS	8
12. CAUÇÃO	8
13. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	8
14. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	9
15. PENALIDADES	10
16. RESPONSABILIDADE	11
17. RESOLUÇÃO	12
18. ATOS DE TERCEIROS	12
19. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	13
20. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	13
21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	13
22. PUBLICIDADE	15
23. CONFIDENCIALIDADE.....	15
24. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	16
25. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	17
26. GESTOR DO CONTRATO.....	17
27. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	17
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS/ESPECIAIS	18
28. ÂMBITO DOS SERVIÇOS.....	18
29. DEFINIÇÕES	18
30. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO	18
31. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO	20
32. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	20
33. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.....	21
34. NÍVEIS DE SERVIÇO	22
35. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	23
36. PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS	23

ANEXOS:

ANEXO A: LOCAIS E SERVIÇOS

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

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

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público para a **prestação de serviços de televisão, internet e voz por fibra para os Serviços Centrais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa** em conformidade com as condições e características técnicas definidas neste caderno de encargos.

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 de correio eletrónico dicom.nabse@scml.pt, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

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

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

- a)** As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo este 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 a cada tipo de serviços a prestar.

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:

- 1.º** Os termos dos suprimentos, dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;
- 2.º** Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;

- 3.º** O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;
- 4.º** A proposta do Adjudicatário;
- 5.º** 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 contratuais, 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 dos 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 a prestação dos serviços com o agrupamento, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente e cada um por si perante a SCML, pelo cumprimento integral do contrato que firmaram.
- 5.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pela execução a 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 ponto anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda rescindir o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do Agrupamento, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.5. Salvo disposição imperativa da lei, qualquer alteração ao agrupamento 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 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 se submetem 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

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer serviços a que se refere o presente Caderno de Encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o Adjudicatário.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 7.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor no dia **01 de maio de 2022** e terá a duração contratual máxima de **36 (trinta e seis) meses** a contar daquela data.
- 7.2. O período de duração inicial do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser renovado, automaticamente, pelo período de mais **12 (doze) meses**, até à referida duração máxima de **36 (trinta e seis) meses**, salvo se for denunciado, por qualquer das partes com uma antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, através de correio registado com aviso de receção.
- 7.3. Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura até ao fornecimento integral dos bens e à prestação integral dos serviços objeto do presente procedimento, 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.

8. PREÇO BASE

- 8.1. Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, para efeitos de apresentação de proposta, incluindo a possibilidade de renovação até à duração total máxima de **36 (trinta e seis) meses**, o preço base global é de **€ 18.000,00 (dezoito mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

- 8.2.** O preço base referente à execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar para a duração contratual inicial de **24 (vinte e quatro) meses**, é de **€ 12.000,00 (doze mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- 8.3.** O preço base acima indicado foi obtido mediante critérios objetivos, tendo sido considerados os preços atualizados do mercado, obtidos através de consulta preliminar.
- 8.4.** Deverá ainda ser assegurado que, no decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, 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, acrescido 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, todos 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.** São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
- 9.5.** No decurso do *fornecimento de bens e respetivos 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, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1.** As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, mensalmente, para o endereço faturaeletronica@scml.pt da qual deverá constar o número correspondente aos locais da prestação de serviços indicados no **ANEXO A** do Caderno de Encargos, os respetivos serviços e os valores unitários, nos primeiros **5 (cinco) dias de cada**

mês, com referência ao mês anterior, após o vencimento da respetiva obrigação, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

- 10.2.** 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 para a morada do referido Núcleo sito na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.
- 10.3.** 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, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.
- 10.4.** Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, não procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas.
- 10.5.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da cláusula 17.ª do caderno de encargos.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

- 12.1.** É dispensada a prestação de caução pelo Adjudicatário, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.
- 12.2.** 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. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

- 13.1.** O contrato pode ser modificado:

- 13.1.1.** Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;
- 13.1.2.** Por decisão judicial ou arbitral, com os limites estabelecidos na alínea b) do número 1 do artigo 311ª do CCP;
- 13.1.3.** Por decisão da SCML, com fundamento em razões de interesse público.

- 13.2.** O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

- 13.2.1.** Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, 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;
- 13.2.2.** Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;
- 13.3.** A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

14. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 14.1.** O Adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato a celebrar 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.
- 14.2.** No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 14.3.** 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 da 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.
- 14.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 14.5.** 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.
- 14.6.** A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmitem-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.
- 14.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

15. PENALIDADES

15.1. No caso de o Adjudicatário não prestar serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou 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.

15.2. A SCML poderá, até ao limite de 20% (vinte por cento) do valor contratual, aplicar uma penalidade em caso de incumprimento das obrigações previstas no presente Caderno de Encargos, por causa imputável ao Adjudicatário, sendo aplicáveis as seguintes penalidades:

15.2.1. Pelo incumprimento dos prazos previstos para a instalação dos equipamentos e serviços solicitados pela SCML, nos termos da cláusula 35. do presente Caderno de Encargos, será aplicada uma sanção de €250,00 (duzentos e cinquenta euros);

15.2.2. Pelo incumprimento dos prazos previstos para proceder à alteração na infraestrutura instalada, nos termos da cláusula 35. do presente Caderno de Encargos, será aplicada uma sanção de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

15.3. A SCML aplicará uma penalidade por cada posição descrita no **Anexo A** do presente Caderno de Encargos, em caso de incumprimento do prazo de reparação de avarias, por causa imputável ao Adjudicatário e nos termos da cláusula 36. do presente Caderno de Encargos, nos seguintes termos:

PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS	PENALIDADE A APLICAR
> 48 (QUARENTA E OITO) HORAS ≤ 56 (CINQUENTA E SEIS) HORAS	€ 100,00
> 56 (CINQUENTA E SEIS) HORAS ≤ 64 (SESSENTA E QUATRO) HORAS	€ 200,00
> 64 (SESSENTA E QUATRO) HORAS ≤ 72 (SETENTA E DUAS) HORAS	€ 300,00
> 72 (SETENTA E DUAS) HORAS ≤ 80 (OITENTA) HORAS	€ 400,00
> 80 (OITENTA) HORAS	€ 500,00

15.4. Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço previstos na cláusula 34. do presente Caderno de Encargos serão aplicadas as seguintes penalidades:

15.4.1. Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na cláusula 34.1 do presente Caderno de Encargos, será aplicada uma sanção de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros);

15.4.2. Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na cláusula 34.1.1 do Caderno de Encargos, será aplicada uma sanção de € 500,00 (quinhentos euros) pela falta de comparência em cada reunião periódica mensal agendada pela SCML;

15.4.3. Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos na cláusula 34.1.2 e 34.1.3 do Caderno de Encargos será aplicada uma sanção de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), por cada dia de atraso na resposta ao pedido formulado;

- 15.4.4.** Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço descritos nas cláusulas 34.2 a 34.4 do Caderno de Encargos será aplicada uma sanção de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).
- 15.5.** As importâncias resultantes das penalidades aplicadas serão descontadas em faturas por liquidar.
- 15.6.** 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.
- 15.7.** 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.
- 15.8.** O valor das penalidades contratuais aplicáveis ao Adjudicatário, previstas nos números 2, 3 e 4 da 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.

16. RESPONSABILIDADE

- 16.1.** Se o Adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o Adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.
- 16.2.** O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos *serviços contratados*, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.
- 16.3.** 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.
- 16.4.** Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escrito pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.
- 16.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as 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 responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.
- 16.6.** As ações de supervisão da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

17. RESOLUÇÃO

- 17.1.** 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 não cumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 17.2.** A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário, designadamente, nos casos seguintes:
- 17.2.1.** Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes da presente *prestação de serviços*;
- 17.2.2.** Se se verificar o previsto em **15.6.**;
- 17.2.3.** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da *prestação de serviços*;
- 17.2.4.** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da *prestação de serviços*.
- 17.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;
- 17.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 17.3.** 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.
- 17.4.** 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.
- 17.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, 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.
- 17.6.** 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.
- 17.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

18. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos *na execução dos serviços* contratados, 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 a responsabilidade.

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 B** ao presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt/>.
- 19.2.** O Adjudicatário deverá entregar, 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 C** ao presente Caderno de Encargos.

20. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 20.1.** 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 registados 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.
- 20.2.** Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no ponto 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.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 21.1.** 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.
- 21.2.** 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.

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

21.3.1. 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;

21.3.2. 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;

21.3.3. Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

21.3.4. 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;

21.3.5. 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;

21.3.6. 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;

21.3.7. Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;

21.3.8. 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;

21.3.9. 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;

- 21.3.10.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
- 21.3.11.** 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.
- 21.4.** 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:
- 21.4.1.** 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;
- 21.4.2.** 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.
- 21.5.** 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.

22. 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.

23. CONFIDENCIALIDADE

- 23.1.** 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.
- 23.2.** 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.

- 23.3.** 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 ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.
- 23.4.** 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.
- 23.5.** 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.
- 23.6.** 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 terminado o contrato.
- 23.7.** 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.
- 23.8.** O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.
- 23.9.** 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.

24. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 24.1.** 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 em 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.

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

25. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 25.1.** 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.
- 25.2.** Qualquer alteração das informações de contato constantes no Caderno de Encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

26. GESTOR DO CONTRATO

- 26.1.** A SCML designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.
- 26.2.** O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data da apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

27. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS/ESPECIAIS

28. ÂMBITO DOS SERVIÇOS

- 28.1.** O procedimento tem como objeto a prestação de serviços de televisão por fibra (com decodificador com qualidade HD e possibilidade de gravação ou de gravação automática de programas previamente exibidos), internet e voz por fibra, para os Serviços Centrais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
- 28.2.** Os serviços são prestados no Complexo de S. Roque, sito no Largo Trindade Coelho, em Lisboa.

29. DEFINIÇÕES

- 29.1. BLOQUEIO** - operações efetuadas à distância pelo Adjudicatário com vista ao barramento ou à permissão de acesso a serviços que, respetivamente, não se encontrem contratados pela SCML, ou que sejam solicitados por escrito pela Secretaria-Geral da SCML;
- 29.2. CANAIS PREMIUM** - Canais não incluídos nos pacotes base dos serviços e cuja disponibilização nos pontos de visualização poderá implicar o pagamento de uma mensalidade;
- 29.3. DESCODIFICADOR** - equipamento que se liga ao televisor e que tem como função principal a descodificação de um sinal externo de televisão digital, de modo aos respetivos conteúdos (programação televisiva, serviços interativos, etc.) poderem ser visualizados pelo Utilizador final através do televisor;
- 29.4. EQUIPAMENTOS** - conjunto de equipamentos colocado entre o sistema de receção – antenas recetoras ou outras fontes de sinal – e a rede de distribuição. Tem como principal função a receção, equalização e amplificação dos sinais a distribuir;
- 29.5. PONTO DE VISUALIZAÇÃO** - ponto terminal ao qual se encontra ligado ou se pretende ligar um televisor com ou sem decodificador para a visualização de canais do serviço de televisão por subscrição, constante no ANEXO A do presente Caderno de Encargos;
- 29.6. TOMADA DE TELECOMUNICAÇÕES** - dispositivo que permite a ligação do equipamento terminal de cliente à rede de distribuição de sinais de telecomunicações.

30. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

- 30.1.** Constitui obrigação do Adjudicatário a execução de todos os trabalhos necessários à disponibilização dos serviços de televisão, internet e voz por fibra, 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 presente Caderno de Encargos;
- 30.2.** 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;

30.3. Constituem ainda obrigações do Adjudicatário, entre outras previstas na legislação aplicável e no Caderno de Encargos, as seguintes:

a) Cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas

b) Cumprir todos os requisitos funcionais e técnicos definidos no Caderno de Encargos, e demais legislação e regulamentação previstos para o exercício da atividade;

c) Comunicar à SCML, por correio eletrónico, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas 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;

d) Garantir a implementação da solução técnica e funcional constante da sua proposta;

e) 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;

f) 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;

g) 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

h) 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).

i) 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;

- j)** 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;
- k)** Garantir a prestação dos serviços, assegurando a sua continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade, nos termos do presente Caderno de Encargos;
- l)** Assegurar o fornecimento, montagem, ligação, programação e colocação em funcionamento dos descodificadores, sem custos adicionais para a SCML;
- m)** 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.

31. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

- 31.1.** O Adjudicatário obriga-se no prazo máximo de 15 (quinze) dias, e 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 telefone;
- 31.2.** Avaliar e assegurar as condições da prestação de serviço de qualidade, nomeadamente garantir que existem serviços de televisão, telefone e internet por fibra nos pontos de visualização previstos no Anexo A do presente Caderno de Encargos;
- 31.3.** No final do contrato, no prazo de 15 (quinze) dias úteis 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;
- 31.4.** Os custos inerentes ao período de transição dos serviços, definidos nos termos dos números anteriores, serão totalmente suportados pelo Adjudicatário.

32. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Adjudicatário durante o prazo de execução do contrato a celebrar deverá relativamente aos seguintes serviços:

32.1. Serviços de televisão:

- a)** Garantir a prestação dos serviços nos pontos de visualização indicados no Anexo A ao presente Caderno de Encargos;
- b)** 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:
 - i. Todos os canais nacionais que fazem parte do serviço de TDT;
 - ii. 3 canais de notícias nacionais;
 - iii. 4 canais dedicados ao público infantil e juvenil;
 - iv. 4 canais de entretenimento;
 - v. 3 canais de documentário;

- vi. 3 canais de música;
- vii. 3 canais de desporto;
- viii. 4 canais de filmes e séries.

- c)** O pacote de canais a disponibilizar não poderá, em caso algum, incluir canais de cariz erótico ou sexual;
- d)** Garantir a disponibilização dos canais premium indicados no Anexo A do presente Caderno de Encargos
- e)** Os canais premium podem ser objeto de alteração durante a execução do contrato;
- f)** Garantir a 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 a) e b) da presente cláusula, nomeadamente, box descodificador de televisão com qualidade HD e a possibilidade de gravação automática de programas previamente exibidos, 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 televisão, nomeadamente, por fibra e com box com gravação ou gravação automática e HD, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML.

32.2. Serviços de Internet wi-fi:

- a)** Garantir a disponibilização de um router WI-FI sempre que solicitado no âmbito da prestação de serviços de Internet, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML;
- b)** Garantir uma largura de banda dos acessos de internet de download mínimo de 200 (duzentos) Mbps.

32.3. Serviços de voz:

- a)** Fornecer os equipamentos necessários à prestação de serviços de telefone, sem quaisquer encargos adicionais para a SCML
- b)** Garantir a realização de chamadas telefónicas gratuitas para todas as redes nacionais fixas;
- c)** 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.

33. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 33.1.** 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;

- 33.2.** 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;
- 33.3.** 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;
- 33.4.** 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;
- 33.5.** As reparações e substituições são da responsabilidade do Adjudicatário;
- 33.6.** A substituição de equipamentos tem de ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após comunicação da mesma ao Adjudicatário, e será efetuada através de equipamento equivalente ou superior;
- 33.7.** O Adjudicatário deverá providenciar a existência de um Centro de Apoio Técnico disponível 24 (vinte e quatro) horas para a prestação de apoio ao cliente;

34. NÍVEIS DE SERVIÇO

O Adjudicatário deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- 34.1.** 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:
 - 34.1.1.** Assegurar a presença em reuniões periódicas mensais para análise da execução do contrato e faturação com a SCML;
 - 34.1.2.** Receber e encaminhar os pedidos de instalação e 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;
 - 34.1.3.** 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.
- 34.2.** 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;
- 34.3.** Disponibilizar nas instalações da SCML, em caso de avaria de quaisquer equipamentos necessários à prestação dos serviços de equipamentos equivalentes ou superiores, até 48 (quarenta e oito) horas, sem custos adicionais para a SCML;
- 34.4.** Garantir que a solução técnica apresentada é a mais adequada e atualizada face aos avanços da tecnologia que venham a verificar-se no decurso da execução do contrato.

35. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 35.1.** O Adjudicatário obriga-se a proceder à instalação de todas as infraestruturas, equipamentos e à disponibilização dos respetivos serviços contratados, bem como à alteração na infraestrutura e serviços instalados, no prazo máximo de **7 (sete) dias úteis**, a contar da data da requisição por escrito da SCML;
- 35.2.** Em casos de urgência e quando tais situações lhe sejam transmitidas e identificadas, por escrito, pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a proceder à instalação de todas as infraestruturas, equipamentos e à disponibilização dos respetivos serviços contratados, bem como a alteração na infraestrutura e serviços instalados no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**.

36. PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS

- 36.1.** 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**;
- 36.2.** O incumprimento do número anterior será sujeito à aplicação das penalidades previstas no presente Caderno de Encargos;
- 36.3.** 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
- 36.4.** O disposto nos números anteriores não se aplica nos casos seguintes:
- 36.4.1.** Quando a avaria não é da responsabilidade do Adjudicatário;
 - 36.4.2.** Quando a avaria não resulta de deficiências da infraestrutura de prestação dos serviços do Adjudicatário;
 - 36.4.3.** Por motivos de força maior, nos termos definidos no presente Caderno de Encargos.

ANEXO A
LOCAIS E SERVIÇOS

Local	SERVIÇOS			Observações
	Routers Wi-Fi (quantidade)	Terminais de voz (quantidade)	Pontos de visualização de televisão (quantidade)	
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	2	1 Box HD com SPORT TV e Benfica TV + ponto adicional TV (secretariado)
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	1	1 Box HD com SPORT TV + ponto adicional TV (secretariado)
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	2	1 Box HD + ponto adicional TV (secretariado)
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	2	1 Box HD + ponto adicional TV (secretariado)
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	2	1 Box HD + ponto adicional TV (secretariado)
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	2	1 Box HD + ponto adicional TV (secretariado)
Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa	1	1	1	1 Box HD
<i>A designar (disponível)</i>	1	1	2	1 Box HD + ponto adicional TV
<i>A designar (disponível)</i>	1	1	1	1 Box HD

ANEXO B

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES

DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO C

**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 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO, INTERNET E VOZ POR FIBRA PARA OS SERVIÇOS CENTRAIS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo
