Ao CD, para aprovação.
2022.02.23
A Vogal do CD

Sara Maria Murta Ribeiro

Digitally signed by Sara Maria Murta Ribeiro
DN: c=PT, o=Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social IP, cn=Sara Maria Murta Ribeiro
Date: 2022.02.23 18:30:02 Z

CADERNO DE ENCARGOS

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS MANUTENÇÃO CORRETIVA ÀS FRAÇÕES E EDIFÍCIOS SOB GESTÃO DO DPI

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º 1001/22/0000003

igfSS
INSTITUTO
DE GESTÃO FINANCEIRA
DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Índice

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS	**3**
CLÁUSULA 1.ª – OBJETO	**3**
CLÁUSULA 2.ª - FORMA E DOCUMENTOS CONTRATUAIS	**3**
CLÁUSULA 3.ª – PREÇO BASE	**3**
CLÁUSULA 4.ª - PRAZO DE VIGÊNCIA E PRAZOS PARCIAIS DE EXECUÇÃO	**5**
CLÁUSULA 5.ª - PREÇO CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	**5**
CLÁUSULA 6.ª - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO	**5**
CLÁUSULA 7.ª – CAUÇÃO	**6**
CLÁUSULA 8.ª – SANÇÕES CONTRATUAIS	**7**
CLÁUSULA 9.ª - RESPONSABILIDADES	**7**
CLÁUSULA 10.ª - SUBCONTRATAÇÃO	**8**
CLÁUSULA 11.ª PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	**8**
CLÁUSULA 12.ª - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	**9**
CLÁUSULA 13.ª - FORÇA MAIOR	**9**
CLÁUSULA 14.ª - GESTOR DO CONTRATO DO IGFSS	**10**
CLÁUSULA 15.ª – SEGURO	**10**
CLÁUSULA 16ª - COMPROMISSO AMBIENTAL	**11**
CLÁUSULA 17.ª – ATOS DE TERCEIROS	**11**
CLÁUSULA 18.ª - MARCAS E PATENTES	**11**
CLÁUSULA 19.ª - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	**11**
CLÁUSULA 20.ª - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	**11**
CLÁUSULA 21.ª - FORO COMPETENTE	**11**
CLÁUSULA 22.ª - CONTAGEM DOS PRAZOS	**12**
CLÁUSULA 23.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	**12**
PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	**12**
CLÁUSULA 24.ª - PRINCÍPIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	**12**
CLÁUSULA 25.ª - ÂMBITO	**13**
CLÁUSULA 26.ª – LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	**14**
CLÁUSULA 27.ª – MODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	**14**
CLÁUSULA 28.ª - CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA EXTRAORDINÁRIA	**14**
CLÁUSULA 29.ª - NÍVEIS DE SERVIÇO	**15**
CLÁUSULA 30.ª - REGISTOS E RELATÓRIO DE ATIVIDADE	**17**
CLÁUSULA 31.ª – RECURSOS HUMANOS	**17**
CLÁUSULA 32.ª - GARANTIA TÉCNICA	**17**
CLÁUSULA 33.ª – FORNECIMENTO DE MATERIAIS	**18**

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º 1001/22/0000003

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS MANUTENÇÃO CORRETIVA ÀS FRAÇÕES E EDIFÍCIOS SOB GESTÃO DO DPI

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª – OBJETO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas e técnicas relativas ao concurso público, que tem por objeto a **contratação dos serviços de manutenção corretiva às frações e edifícios sob gestão do Departamento de Património Imobiliário (DPI)** do Instituto do Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), nos termos e especficações técnicas do presente Caderno de Encargos:
   1.1. Lote 1 - Área geográfica da Direção de Gestão de Imóveis do Norte (DGIN):
   1.2. Lote 2 - Área geográfica da Direção de Gestão de Imóveis do Sul (DGIS):
2. De acordo com a nomenclatura de referência aplicável aos Contratos Públicos - Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV) a presente prestação de serviços tem as seguintes classificações: 50800000-3 – Serviços de reparação e manutenção diversos

CLÁUSULA 2.ª - FORMA E DOCUMENTOS CONTRATUAIS

1. O contrato será reduzido a escrito e composto pelo respetivo clausulado contratual.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   2.1. Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);
   2.2. Os esclarecimentos e as retificações relativas ao Caderno de Encargos;
   2.3. O presente Caderno de Encargos;
   2.4. A proposta adjudicada;
   2.5. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 3.ª – PREÇO BASE

1. O Preço base unitário/hora por especialidade/área do presente procedimento, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP, é:

Valores s/IVA

Especialidades /área	Preço base Unitário/hora
Ajudantes (para todas as áreas)	12,00 €
Eletricista	25,00 €
Outras especialidades	20,00 €

2. O valor máximo do presente procedimento, no âmbito da contratação dos serviços de manutenção corretiva às frações e edifícios sob gestão do Departamento de Património Imobiliário (DPI) do Instituto do Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), para o período de 12 meses, é de 600.000,00 EUR – seiscentos mil euros (valores sem IVA), repartido do seguinte modo:

Valores s/IVA

Lotes	Valor Máximo
Lote 1 - Frações e Imóveis na área da geográfica da DGIN	124.200,00 €
Lote 2 - Frações e Imóveis na área da geográfica da DGIS	475.800,00 €
	600.000,00 €

3. Não obstante os valores no número 2 serem os máximos que o IGFSS se dispõe a pagar no âmbito do presente procedimento para os serviços de manutenção corretiva às frações e edifícios sob gestão do DPI, caso se venha a verificar durante a execução do contrato a necessidade de um número menor serviços/intervenções, o IGFSS apenas procederá ao pagamento das intervenções efetivamente concretizadas e/ou dos sobresselentes fornecidos, não podendo o Adjudicatário reclamar do IGFSS, seja a que título for, o pagamento do diferencial entre o valor dos serviços/intervenções realizados e o das peças sobresselentes fornecidas e o valor inicialmente estimado para efeitos do procedimento.

4. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IGFSS, nomeadamente:
   4.1. Os salários, as despesas de alojamento, deslocações e alimentação;
   4.2. As despesas de aquisição de peças e materiais, comunicações, transportes, armazenamento e manutenção de meios materiais; licenciamento de software; formação.

5. Serão excluídas, as propostas cujo preços contratuais unitários por lote, conjunto de lotes ou, sendo o caso, totalidade de lotes seja superior aos preços base unitários referido no número 1 da presente cláusula, nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.

6. O preço para fornecimento das peças sobresselentes, no âmbito dos serviços de conservação corretiva, está sujeito à aprovação prévia do IGFSS.

7. Quaisquer atividades diretamente relacionadas com a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar e que decorram da normal execução do mesmo, mas que não estejam especialmente previstas e que venham a ser aconselhadas por força das circunstâncias, consideram-se como prestações acessórias, não dando lugar a qualquer pagamento para além do que ficar contratado.

8. Os tempos estimados de mão-de-obra para a intervenção nos locais não poderão incluir tempos para orçamentação.

9. **Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado.**

CLÁUSULA 4.ª - PRAZO DE VIGÊNCIA E PRAZOS PARCIAIS DE EXECUÇÃO

1. O contrato inicia-se no 1.º dia útil do mês seguinte à respetiva assinatura e mantém-se em vigor pelo prazo máximo estimado de 12 (doze) meses, sem possibilidade de renovação, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Caso seja atingido o termo do prazo referido no número um e não seja alcançado o montante referido no número 2 da cláusula 3.ª, o Adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 5.ª - PREÇO CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o IGFSS deve pagar ao Adjudicatário os preços unitários constantes da proposta adjudicada, até ao valor máximo definido no número 2 da cláusula 3.ª do presente Caderno de Encargos.
2. As quantias devidas pelo IGFSS, nos termos do(s) artigo(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da fatura, devendo esta ser acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência, do seguinte modo:
   2.1. Pontualmente – Serão faturados serviços de manutenção corretiva e/ou os fornecimentos de peças sobresselentes, o que só poderá ocorrer após a execução dos serviços a que se refere, não podendo verificar-se quaisquer adiantamentos por conta dos serviços a prestar e/ou fornecimento de bens, devendo esta ser acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
3. Em caso de discordância por parte do IGFSS, quanto aos valores indicados na fatura e os orçamentos prévios, deve este comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. As faturas deverão ser emitidas em nome do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, sito na Av. Manuel da Maia n.º 58, 1049-002 Lisboa (email: igfss-expediente-faturas@seg-social.pt), com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem identificar:
   4.1. Objeto do contrato;
   4.2. Número do contrato;
   4.3. Número do orçamento prévio;
   4.4. Número do compromisso.
5. Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização dos preços unitários contratados.
6. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas nos números anteriores da presente cláusula não autoriza o Adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º CCP.
7. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
8. Em caso de atraso por parte da IGFSS, no cumprimento das obrigações pecuniárias a que estão vinculadas, tem o Adjudicatário, nos termos do artigo 1.º da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito.

CLÁUSULA 6.ª - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

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

1.1. Prestar os serviços de manutenção corretivos às frações e aos edifícios sob gestão do DPI:

1.1.1. Intervenções de conservação e manutenção corretiva;

1.1.2. Fornecimento e colocação/montagem de sobresselentes.

1.2. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, à sua aptidão profissional e à sua disciplina;

1.3. Disponibilizar e fornecer todos os meios necessários para a realização de todos os tipos de intervenção, incluindo os preparatórios e/ou acessórios, designadamente, os meios humanos, materiais, técnicos e equipamentos;

1.4. Manter a segurança do(s) imóvel(eis) desde a ordem de execução até à conclusão da intervenção, assim como assegurar que os trabalhos decorrem sem prejuízos ou danos para o próprio imóvel ou terceiros;

1.5. Disponibilizar e fornecer todos os meios necessários para a realização de todos os tipos de intervenção, incluindo os preparatórios e/ou acessórios, designadamente, os meios humanos, materiais, técnicos e equipamentos;

1.6. Prestar apoio técnico e esclarecimentos de dúvidas durante o horário normal de expediente e apoio operacional para resolução de situações de caráter urgente e inadiável no âmbito da manutenção corretiva extraordinária.

1.7. Assegurar que:

1.7.1. Todos os resíduos produzidos serão encaminhados para triagem e valorização;

1.7.2. As operações de gestão, valorização e eliminação de RCD sejam efetuadas por operadores devidamente autorizados/licenciados para esse efeito.

1.8. Possuir os seguros nos termos do estipulado na cláusula 14.ª do presente Caderno de Encargos.

2. Constituem ainda obrigações do Adjudicatário:

2.1. Comunicar ao IGFSS, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com o IGFSS;

2.2. Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos neste Caderno de Encargos;

2.3. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;

2.4. Comunicar ao IGFSS qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação de serviços, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

2.5. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

2.6. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessárias para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato a celebrar.

CLÁUSULA 7.ª – CAUÇÃO

1. Quando o preço total for superior a 500.000,00 EUR, o adjudicatário deverá prestar uma caução no valor de 5% (cinco por cento) do preço contratual e será prestada, por seguro-caução, mediante garantia bancária à primeira solicitação ou ainda por depósito em dinheiro, nos termos do Anexo I do Programa de Concurso, respetivamente.
2. Quando o preço total resultante da proposta adjudicada seja considerado anormalmente baixo, o valor da caução é de 10% (dez por cento) do preço contratual, de acordo com o n.º 2 do artigo 89.º do CCP.

CLÁUSULA 8.ª – SANÇÕES CONTRATUAIS

3. Pelo incumprimento das suas obrigações contratuais nas datas, prazos, tempos de resposta e trabalhos a realizar referidos no presente Caderno de Encargos, o IGFSS pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
   3.1. Caso não sejam cumpridos os níveis de serviços definidos na cláusula 28.ª, é aplicada uma sanção de 2‰ de desconto sobre o preço contratual (proporcional) por cada hora de atraso em função da tabela de tempo de resposta definida no número 4 da citada cláusula;
   3.2. Decorrido mais do que 15 (quinze) dias de incumprimento, será aplicada uma majoração de 10‰de desconto sobre o preço contratual (proporcional) a aplicar, a qual é elevada para 25‰, a partir do 1.º mês de incumprimento, sem prejuízo do direito do IGFSS à resolução do contrato.
4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Adjudicatário, o IGFSS pode aplicar-lhe uma sanção pecuniária de valor até 20% do preço contratual.
5. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na execução tenha determinado a resolução.
6. Na determinação da gravidade do incumprimento, o IGFSS tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.

CLÁUSULA 9.ª - RESPONSABILIDADES

1. Cada uma das partes obriga-se a cumprir pontualmente as obrigações emergentes do Contrato e será responsável perante a outra por quaisquer prejuízos que sejam diretamente decorrentes do incumprimento da parte em causa.
2. O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, deficiências ou omissões na aquisição de serviços, 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 pelo IGFSS.
3. Sempre que os erros, deficiências ou omissões na aquisição de serviços resultem de dados fornecidos pelo IGFSS, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do Código dos Contratos Públicos.
4. Em qualquer altura e logo que solicitado pelo IGFSS, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de este mandar executá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
5. Se o IGFSS tiver que assumir a indemnização de prejuízos que nos termos do contrato ou deste Caderno de Encargos são da responsabilidade do Adjudicatário, este indemnizá-lo-á pelos montantes assumidos e demais despesas incorridas, assistindo ao IGFSS o direito de regresso das quantias que pagou ou tiver que pagar.
6. O IGFSS não responde por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo Adjudicatário, salvo culpa comprovada dos trabalhadores do IGFSS, no exercício das respetivas funções.
7. As ações de supervisão e/ou aprovação do IGFSS em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à aquisição de serviços.
8. O Adjudicatário, seja empresa individual ou consórcio, sempre que modificar os seus estatutos e contactos deverá comunicar esse facto de imediato ao IGFSS, de modo a serem garantidas permanentemente as comunicações durante o período de vigência do contrato.
9. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante o IGFSS pelos mesmos.

CLÁUSULA 10.ª - SUBCONTRATAÇÃO

1. A subcontratação é regulada pelo Códigos dos Contratos Públicos, dependendo de prévia autorização do IGFSS, nos termos do disposto nos artigos 318.º e seguintes do citado código.
2. A autorização da subcontratação depende:
   2.1. Da apresentação prévia de declaração(ões) de compromisso, entre o Adjudicatário e a(s)empresa(s) subcontratada(s), devidamente assinada(s) pela(s) entidade(s) com poder para obrigar os seu(s) legítimo(s) representante(s);
   2.2. Da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao(s) subcontratado(s) que sejam exigidos ao Adjudicatário no presente procedimento (registo permanente de empresa e comprovativos de não existência de dívida à Segurança Social e às Finanças).
3. A autorização estabelecida no presente Caderno de Encargos não dispensa a observância, no momento da subcontratação, dos limites e requisitos previstos, respetivamente, no artigo 317.º e nos nºs 3, 4 e 5 do artigo 318.º, ambos do CCP.
4. Nos casos de subcontratação, o Adjudicatário responde integralmente perante o IGFSS pelo exato e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 11.ª PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:
   1.1. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
   1.2. Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
   1.3. Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
   1.4. Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
   1.5. Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
   1.6. Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
   1.7. Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao Adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Adjudicatário e o referido colaborador;
   1.8. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

1.9. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;

1.10. Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

1.11. Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;

1.12. Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no art.º 33 do RGPD.

2. O Adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante ou qualquer terceiro venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

CLÁUSULA 12.ª - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

1. Todos os elementos entregues pelo IGFSS no âmbito do presente concurso, bem como em fase de execução do contrato, são fornecidos sob reserva de confidencialidade, não podendo ser divulgados por qualquer forma, sem prévia autorização escrita do IGFSS, restringindo-se a sua utilização ao prosseguimento do fim a que se destinam.
2. O Adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informações, designadamente de caráter fiscal, que os seus trabalhadores venham a ter acesso relacionadas com a atividade do IGFSS.
3. Cabe ao Adjudicatário assegurar que as pessoas ou entidades que tiverem acesso à informação sujeita a sigilo referida no número anterior, assumam perante si um compromisso de confidencialidade, limitando a divulgação de informação exclusivamente às pessoas ou entidades que dela tenham de tomar conhecimento para tornar possível a sua intervenção nos processos em que intervêm.
4. O Adjudicatário assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que o IGFSS ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência de ato, ação ou omissão, praticado, dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo a que estão obrigados.

CLÁUSULA 13.ª - FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ao Adjudicatário, 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 impossibilitem 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, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:

3.1. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;

3.2. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

3.3. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

3.4. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;

3.5. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

3.6. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;

3.7. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 14.ª - GESTOR DO CONTRATO DO IGFSS

1. O gestor do contrato do IGFSS que acompanhará em permanência a execução deste, será um técnico do Departamento de Património Imobiliário, podendo ser designado um gestor por lote.
2. A identificação nominal dos gestores de contrato indicado no número anterior constará do contrato.
3. Caso se verifique, durante a execução do contrato, a substituição de gestor contratual, a sua indicação nominal será comunicada ao Adjudicatário, por escrito, no prazo máximo de 5 dias desde a data da sua designação.

CLÁUSULA 15.ª – SEGURO

1. Sem prejuízo das obrigações e responsabilidade do Adjudicatário nos termos do presente Caderno de Encargos, deve o mesmo ser tomador de Apólice de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional e Geral que garanta a responsabilidade civil legalmente imputável aos Segurados, a titulo de responsabilidade civil extracontratual por danos patrimoniais e/ou não patrimoniais resultantes de lesões materiais e/ou corporais causadas acidentalmente a terceiros no decurso da contratação de serviços objeto do contrato a celebrar com o IGFSS.
2. Do quadro de Segurados desta apólice devem constar as seguintes entidades: Adjudicatário; IGFSS, na qualidade de Entidade Adjudicante; todos os subcontratados e fornecedores contratados pelo Tomador do Seguro para execução de trabalhos associados à contratação de serviços objeto do seguro, desde que estejam a exercer a sua atividade nos locais de risco, cada um na medida dos respetivos direitos, interesses e responsabilidades.
3. Deve ser incluída nesta apólice a cobertura adicional de Responsabilidade Cruzada.
4. Da apólice de Responsabilidade Civil Profissional e Geral deve também fazer parte uma cláusula de "Benefício do IGFSS", onde fica definido que o Segurador, que aceitou o risco, não pode anular, reduzir nos capitais ou garantias, nem suspender a apólice em causa, antes de um prazo de 30 dias após notificação do IGFSS da sua intenção, podendo esta substituir-se ao Tomador do Seguro nas decisões inerentes a esses factos.
5. A garantia conferida pelo contrato de seguro é eficaz relativamente a reclamações até ao prazo máximo de 2 (dois) anos após a data de termo do período seguro, desde que os respetivos eventos tenham ocorrido durante o período de vigência da apólice.
6. Para efeitos da aplicação dos números anteriores, o capital mínimo a segurar por sinistro é:

6.1. **Lote 1 - Frações e Imóveis na área da geográfica da DGIN**: de 500.000,00 € (quinhentos mil euros), com um valor limite de 1.000.000,00 € (um milhão de euros) para o período do seguro.

6.2. **Lote 2 - Frações e Imóveis na área da geográfica da DGIS**: de 1.000.000,00 € (um milhão euro), com um valor limite de 2.000.000,00 € (dois milhões de euros) para o período do seguro.

7. Após a ocorrência de qualquer sinistro com acolhimento nas garantias da Apólice, o Adjudicatário obriga-se a reconstituir o capital seguro para o período da apólice, suportando os respetivos encargos.

CLÁUSULA 16ª - COMPROMISSO AMBIENTAL

Na execução do contrato, o Adjudicatário pugnará pelas melhores práticas ambientais que possa desempenhar, inerentes ao cumprimento da sua proposta.

CLÁUSULA 17.ª – ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços para que fora contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá, no prazo de 12 (doze) horas a contar da data da ocorrência, informar o IGFSS de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

CLÁUSULA 18.ª - MARCAS E PATENTES

1. Correm por conta do Adjudicatário todos e quaisquer encargos devidos pela utilização de equipamentos, meios técnicos, manuais ou quaisquer outros documentos, sujeitos ao regime de marcas, patentes, propriedade intelectual ou outro.
2. No caso de o IGFSS ser demandado por violação, durante a execução do contrato e dele decorrente, de qualquer dos direitos protegidos pelos mencionados regimes, o Adjudicatário fica obrigado a indemnizar o IGFSS pelo valor correspondente a todas e quaisquer quantias que este tenha de despender em consequência daquela violação.
3. O Adjudicatário deve optar, sempre que possível, por software de código aberto.

CLÁUSULA 19.ª - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 20.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. O Adjudicatário deverá informar a entidade adjudicante das alterações verificadas durante a execução do contrato, referentes a:
   2.1. Poderes de representação no contrato celebrado para a aquisição dos serviços;
   2.2. Nome ou denominação social;
   2.3. Endereço ou sede social;
   2.4. Quaisquer outros fatores que alterem de modo significativo a sua situação.

CLÁUSULA 21.ª - FORO COMPETENTE

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

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

Em tudo o que se encontre omisso e não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e a demais legislação aplicável.

PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

CLÁUSULA 24.ª - PRINCÍPIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A parte II - Especificações técnicas do presente Caderno de Encargos constitui, no seu todo, as regras a observar na execução da prestação de serviço, que correspondem ao nível mínimo exigido das condições a que deverão obedecer as intervenções manutenção corretiva, que compreende:
   1.1. Intervenções de manutenção corretiva;
   1.2. Intervenções de manutenção Corretiva destinadas a repor o normal funcionamento e segurança de ativos, provocadas por interrupções que ocorram de uma forma súbita, intempestiva e imprevisível;
   1.3. Fornecimento e instalação de sobresselentes.
2. Para efeitos do número anterior, entende-se por:
   2.1. **Manutenção Corretiva** – conjunto de intervenções que visam restabelecer as condições normais de funcionamento e instalação da Fração e /ou Imóvel;
   2.2. **Sobresselente** – Ativo destinado a substituir um outro correspondente, de forma a restabelecer a função requerida de origem. Também pode ser denominado por peça de reserva. São normalmente peças ou órgãos destinados a serem incorporados em substituição de outros idênticos que perderam a capacidade de realização da sua função.
3. Os tempos estimados de mão-de-obra para a intervenção nos locais não poderão incluir tempos para orçamentação.
4. Dependendo do tipo de intervenção e tendo em consideração a idade e tipo de fração e/ou do edifício, deve ser equacionado e decidido se o material a aplicar deverá ser original ou não, deverá ser solicitado esclarecimento ao DPI.
5. Em caso algum, as peças a aplicar poderão ter um custo superior ao custo das peças de origem.
6. Para efeitos do contrato a celebrar, as entidades intervenientes na prestação dos serviços são:
   6.1. **Gestor de Contrato (GC)**: Representante do IGFSS. É o responsável pela gestão do contrato em todas as suas valências económicas e técnicas, sendo igualmente responsável pela articulação entre as diversas entidades envolvidas;
   6.2. **Gestor do Imóvel (GI):** Técnico responsável pela fração e/ou edifício designado pelo DPI. É responsável pela articulação com o Gestor do Contrato, na gestão técnica, económica e logística de todos os espaços e ativos existentes;
   6.3. **Coordenador do Contrato (CC):** Representante do Adjudicatário. É o responsável pela coordenação operacional e execução técnica do contrato em articulação com o Gestor do Contrato.
7. **Os tempos estimados de mão-de-obra para a intervenção nos locais não poderão incluir tempos (horas) para orçamentação, nem de deslocação.**
8. Dependendo do tipo de intervenção e tendo em consideração a idade e tipo de edifício, deve ser equacionado e decidido se o ativo a aplicar deverá ser original ou não, deverá ser solicitado esclarecimento ao DPI. Em caso algum, as peças a aplicar poderão ter um custo superior ao custo das peças de origem.

CLÁUSULA 25.ª - ÂMBITO

1. No âmbito do presente procedimento, integram os ativos, nomeadamente:
   1.1. Infraestruturas de civil e arquitetura – Elementos construtivos:
      1.1.1. Edifícios (Elementos Construtivos e áreas exteriores)
         i. Fundações e estrutura, incluindo muros de suporte;
         ii. Envolvente: coberturas, fachadas, vãos exteriores e sistemas de sombreamento *(quando aplicável);*
         iii. Componentes interiores: pavimentos, paredes, tetos, vãos interiores, sistemas de obscurecimento interior *(quando aplicável)*;
         iv. Instalações sanitárias: equipamento sanitário, torneiras e acessórios, vidros, espelhos e drenagens;
         v. Canalizações de águas e esgotos;
         vi. Fechaduras;
         vii. Impermeabilizações;
         viii. Estrutura da iluminação exterior (de poste e de fachada) *(quando aplicável);*
         ix. Guardas e vedações, muros, pavimentos;
         x. Pavimentos: pedonal, viário ou misto, remates e drenagens;
         xi. Estacionamento (marcações) *(quando aplicável)*;
         xii. Portões, portas, cancelas *(quando aplicável)*.
   1.2. Sistemas e equipamentos técnicos - Instalações Técnicas Especiais:
      1.2.1. Equipamentos relacionados com sistemas de ventilação e desenfumagem, climatização e gestão técnica das instalações *(quando aplicável)*;
      1.2.2. Sistemas e equipamentos de vigilância;
      1.2.3. Equipamentos de bombagem e tratamento de águas e respetivo reservatório quando existente *(quando aplicável)*;
      1.2.4. Sistemas, equipamentos e acessórios da rede hidráulica (inclui bombagem) de esgotos domésticos e pluviais (inclui tubos de queda e caleiras) *(quando aplicável)*;
      1.2.5. Equipamentos e sistemas no âmbito das instalações de utilização das redes de energia elétrica - quadros elétricos de comando e potência, quadros elétricos de iluminação e tomadas, pára-raios, iluminação interior e exterior (de poste e de fachada) *(quando aplicável)*;
2. Os Ativos diretamente relacionados com a ocupação das frações e/ou edifícios, nomeadamente os a seguir indicados, não integram os ativos abrangidos pela presente contratação:
   2.1. Equipamentos de mobiliário;
   2.2. Equipamento de ar condicionados;
   2.3. Elevadores;
   2.4. Equipamentos e sistemas no âmbito das redes de comunicações (Exemplo: telefone fixo e/ou televisão pro cabo);
   2.5. Equipamentos audiovisuais;
   2.6. Equipamentos de cozinha.

CLÁUSULA 26.ª – LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. A prestação de serviço objeto do presente procedimento terá lugar em diversas frações e /ou edifícios sediados na região norte e na região sul conforme anexo I, sendo o universo de cada Lote o seguinte:

Lotes	Universo de Frações/Imóveis
Lote 1 - Frações e Imóveis na área da geográfica da DGIN	454
Lote 2 - Frações e Imóveis na área da geográfica da DGIS	1.744
N.º total de frações e imóveis	2.198

2. No decurso do contrato a celebrar, poderá existir a inclusão e/ou exclusão de uma fração e/ou edifício que será sempre comunicado ao Adjudicatário.

CLÁUSULA 27.ª – MODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. Após o início da prestação de serviços será efetuada uma reunião inicial entre o Adjudicatário, o IGFSS (gestor do Contrato e gestor do imóvel), com o objetivo de operacionalizar a contratação, com a disponibilização de documentação que o DPI entenda por necessário disponibilizar, devendo ser lavrada a "Ata zero" pelo Gestor de Contrato.
2. Antes de qualquer intervenção, independentemente do tipo ou urgência da mesma, devem ser colocados avisos, meios de sinalização e restrição de acesso aos locais.
3. Está incluída na prestação de serviços de manutenção corretiva, a disponibilização, pelo Adjudicatário, às equipas afetas ao contrato, de todos os meios e materiais necessários para a realização plena da mesma, nomeadamente:
   3.1. Material de oficina, que inclui todas as ferramentas de qualquer espécie que garantam o cumprimento da manutenção corretiva, nomeadamente, meios para limpeza das zonas afetadas pelos trabalhos e equipamentos, equipamentos e meios de sinalização e segurança e meios de elevação não mecânicos.
4. A manutenção corretiva é a intervenção efetuada um Pedido de Intervenção (PI) pelo Gestor do Edifício quando detetada um problema, uma avaria e/ou um pedido dos arrendatários. O DPI efetuará um PI por email, classificação a necessidade de intervenção nos termos da cláusula 28.ª do presente caderno de encargos.
5. Sempre que ocorram um pedido de intervenção corretiva, o Adjudicatário deve verificar se já existe uma preparação de trabalho que se adeque a intervenção a efetuar, devendo nesse caso utiliza-la. Caso ainda não exista, deve elaborá-la antecipadamente, descriminando as fases de trabalho, a especialidade e os meios técnicos necessários, nomeadamente materiais, sobresselentes ou consumíveis, só intervindo após validação técnica e aprovação desta pelo Gestor de Contrato, constituindo esta informação a base da Ordem de Trabalhos (OT) a emitir.
6. Independentemente do previsto nas alíneas anteriores, o prestador de serviços deverá sempre submeter à aprovação prévia um orçamento discriminativo dos serviços a executar e das peças a incorporar no âmbito desse serviço, com a especificação dos preços unitários.
7. A intervenção só poderá ter início após aprovação do respetivo orçamento pela Divisão de Infraestrutura e Equipamento (DIE) da DGRSP.

CLÁUSULA 28.ª - CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA EXTRAORDINÁRIA

1. A prestação de serviços de manutenção corretiva extraordinária das frações e/ou edifícios (em função dos lotes) indicados no n.º 1 da Cláusula 25.ª do presente Caderno de Encargos tem inerente à disponibilização de um conjunto de serviços pontuais, considerando as seguintes áreas de intervenção e os tipos de trabalhos objeto da manutenção corretiva extraordinário:

1.1. **Canalizações de águas e esgotos:** Deteção e reparação de fugas de águas, de esgotos domésticos e pluviais, incluindo a substituição de tubos e acessórios necessários, bem como a eventual abertura e tapamento de roços e reconstituição dos revestimentos levantados para efeitos de reparação; Desentupimento de canalizações de águas e de esgotos domésticos e pluviais, abertura e tapamento de valas e colocação de revestimentos.

1.2. **Peças sanitárias:** Substituição de peças sanitárias em loiça cerâmica, idênticas ou iguais às levantadas, incluindo todos os acessórios necessários ao seu perfeito assentamento e remoção para fora do local das peças levantadas; Reassentamento de peças sanitárias deslocadas; Substituição de autoclismos em plástico ou loiça cerâmica, ou substituição de ferragem instalada nos mesmos e ainda afinação do mecanismo para evitar perda de água.

1.3. **Torneiras:** Substituição de diversos tipos de torneiras preferencialmente iguais às existentes ou por modelo equivalente. (Torneiras de coluna, de serviço, monocomandos, bichas flexíveis ou de tubo de cobre cromado); substituição de castelos se necessário; Substituição de sifões de garrafa preferencialmente em latão cromado; substituição de válvulas de passagem, válvulas de fecho e demais dispositivos de manobra e controlo com as mesmas características das levantadas ou equivalentes

1.4. **Vidros:** substituição de diversos vidros partidos ou estalados por outros com as mesmas características e condições de assentamento, aplicados em caixilharia de madeira, alumínio ou de perfis de aço, ou divisórias; substituição de portas com as características das levantadas; Substituição de molas de pavimento ou molas aéreas; Reparação/afinação de molas de pavimento ou aéreas.

1.5. **Estores:** Substituição de diversos tipos de estores interiores (de lâminas horizontais de alumínio, de rolo, tipo louverdrape); Substituição de estores exteriores em perfis de PVC ou de alumínio na mesma cor incluindo enroladores, fitas ou cordões de manobra, calhas, etc; Reparação de estores interiores e exteriores, com as características existentes.

1.6. **Fechaduras:** substituição de diversos tipos de fechaduras mecânicas, elétricas, electro-mecânicas, trincos, puxadores por outras com as mesmas características ou equivalentes, incluindo chaves; Reparação dos diversos tipos de fechaduras atrás indicadas.

1.7. **Impermeabilizações:** Vedação de juntas de caixilharia exterior com aplicação de silicone de características neutras; Reparação de troços de caleiras, de algerozes, remates com entrada dos tubos de queda, colocação de ralos de pinha e perfis de remate (abas, rufos, etc); Impermeabilização de terraços ou troços do mesmo com aplicação de telas de impermeabilização iguais ou equivalentes às existentes.

1.8. **Carpintarias:** Substituição de portas do tipo pré-fabricado; Substituição de janelas em madeira; Reparação/desempeno de portas em madeira; Reparação/desempeno de janelas em madeira; substituição de ferragens.

1.9. **Revestimentos:** Reposição de diversos tipos de revestimentos de pavimentos levantados ou danificados, (ladrilhos cerâmicos, de monocozedura, tacos de madeira, tábuas de soalho, flutuante, de pedras naturais, linóleo, vinílico, etc), incluindo roda pés.

1.10. **Pinturas:** As necessárias com diversos tipos de tinta em consequência das intervenções efetuadas no âmbito da manutenção.

1.11. **Eletricidade**: substituição de diversos tipos de armaduras elétricas por novas do tipo led de tecnologia mais eficiente; substituição de diverso tipo de aparelhagem elétrica; substituição de disjuntores; substituição e reparação de campainhas; Instalação de novas calhas

2. Para além de todos os tipos de trabalho referidos no número anterior não se exclui a omissão de qualquer outro tipo de trabalho que se revele necessário.

CLÁUSULA 29.ª - NÍVEIS DE SERVIÇO

1. No âmbito **dos serviços de manutenção corretiva às frações e edifícios sob gestão do Departamento de Património Imobiliário (DPI)**, o **Gestor do Edifício (GE)** pode solicitar mediante Pedido de Intervenção (PI), a intervenção do Adjudicatário para resolução/contenção das avarias ocorridas. O GE incluirá no PI o grau de prioridade.

2. O grau de urgência dos Pedidos de Intervenção varia entre Muito Urgente, Urgente e Normal e é definido de acordo com a seguinte Tabela "Prioridade":

Tabela de Prioridade		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	Crítica	Alta	Média
	Média	Alta	Média	Baixa
	Baixa	Média	Baixa	A Planear

Impacto: A atribuição do impacto é realizada avaliando a severidade do incidente sobre os serviços afetados. Neste sentido, identificam-se três níveis de impacto:

- **Alto**: corte do serviço/instalação, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema; anomalia com implicações legais e diminuição da disponibilidade do serviço e/ou utilização da instalação em mais de 5%;
- **Médio:** degradação de grande parte das funcionalidades do serviço e/ou utilização da instalação; erros e avarias sucessivos dos equipamentos e diminuição da disponibilidade do serviço e/ou utilização da instalação em menos de 3%;
- **Baixo:** degradação do serviço e/ou utilização da instalação, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, erros e avarias esporádicos ou diminuição da disponibilidade do serviço e/ou utilização da instalação em menos de 1%.

Urgência: A urgência determina o ponto até ao qual a resolução dos incidentes pode ser. A atribuição da urgência é realizada através da avaliação da criticidade dos serviços e/ou utilização da instalação afetadas e portanto, através do tempo de resolução disponível segundo os objetivos de nível de serviço. Neste sentido, identificam-se três níveis de urgência:

- **Alta:** o serviço ou domínio técnico afetado é crítico para a segurança das instalações e está associado a uma categoria de importância alta; não é possível diferir a resolução do incidente;
- **Média:** o serviço ou domínio técnico afetado é de criticidade média para a segurança das instalações e está associado a uma categoria normal; é possível diferir a resolução do incidente.
- **Baixa:** o serviço ou domínio técnico afetado é de criticidade para a segurança das instalações e está associado a uma categoria menor; é possível diferir a resolução do incidente.

3. Os tempos de resposta à chamada e à contenção ou resolução dos serviços são os constantes na tabela seguinte:

Código de prioridade	Tempo máximo da 1.ª resposta	Tempo máximo de resolução
Crítica	1 Hora	8 Horas
Alta	4 Horas	24 Horas
Média	24 Horas	48 Horas
Baixa	36 Horas	60 Horas
A Planear	48 a 64 horas	96 horas

4. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se que a intervenção está concluída:

4.1. Com a resolução da avaria, isto é, quando ficar reposta a condição funcional do ativo, sempre que a atividade necessária à correção ou remoção da causa que originou o PI se enquadre no âmbito da manutenção corretiva abrangida pelo contrato; ou

4.2. Com a contenção da avaria, isto é, quando estiverem adotadas as medidas provisórias necessárias para controlar e reduzir os danos provocados pela avaria e para garantir a segurança de pessoas e bens, sempre que a atividade de que depende a resolução da avaria esteja fora do âmbito da prestação de serviços, assumindo a partir desse momento, o DPI a conclusão da execução.

5. Em casos devidamente justificados, nomeadamente, necessidade de intervenção de mão-de-obra especializada, aquisição de sobresselentes e/ou materiais não incluídos no contrato, ou indisponibilidade do local, por motivos alheios ao Adjudicatário, a contagem do tempo para a resolução da intervenção é suspensa, retomando assim que estejam reunidas as condições de que depende a conclusão da execução. Não obstante, antes da suspensão, o Adjudicatário deve adotar as medidas provisórias para controlar e reduzir os danos provocados pela avaria e para garantir a segurança de pessoas e bens.
6. Neste âmbito ainda são definidos os seguintes SLA:
   6.1. Horas de suporte (Telefone): Segunda a sexta das 9:00 às 13:00 horas e das 14:00 às 18:30 horas;
   6.2. Disponibilidade dos serviços: 99% de disponibilidade (de cada um dos meios para aceder ao serviço).

CLÁUSULA 30.ª - REGISTOS E RELATÓRIO DE ATIVIDADE

1. No âmbito **dos serviços de manutenção corretiva às frações e edifícios sob gestão do Departamento de Património Imobiliário (DPI)**, deverá o Adjudicatário elaborar:
   1.1. **Relatório de Manutenção (RM) e Relatório do Sintoma – Causa – Ação (RSCA):** 5 dias de calendário após cada intervenção;
   1.2. **Relatório de Manutenção Final (RMF):** 15 dias antes do término da execução do contrato.

CLÁUSULA 31.ª – RECURSOS HUMANOS

1. O Adjudicatário disponibilizará as equipas técnicas, devidamente credenciadas em função da regulamentação vigente, bem como as viaturas e os equipamentos necessários e adequados ao cumprimento da prestação de serviço.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a equipa técnica a afetar à aquisição de serviço deve incluir os seguintes técnicos, que devem possuir os seguintes requisitos mínimos por função:
   2.1. **Coordenador de Contrato (CC):** 1 Técnico Bacharel pré-Bolonha ou Licenciado pós-Bolonha, em Engenharia Mecânica, Eletrotécnica, Gestão Industrial, ou equivalente, com experiência mínima profissional de 5 anos.
   2.2. **Responsável pelas Instalações e Manutenção (TIM)**: 1 Técnico que cumpra os requisitos exigidos na alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei n.º 58/2013, de 20 de agosto, ou equivalente, inscrito na Agência para a Energia (ADENE) como TIM-III, conforme disposto no n.º 1 do artigo 4.º da referida Lei.
   2.3. **Técnicos Polivalente (TP)** – Técnicos de conservação e manutenção, com experiência profissional mínima de 2 (dois) anos em conservação, manutenção e exploração de Edifícios, com formação base em eletricidade, mecânica ou eletromecânica.
3. Os técnicos indicados para as funções descritas nos números 2.1 e 2.2 desde que cumpram os requisitos exigidos para a função, podem acumular essas funções.
4. O Adjudicatário obriga-se a garantir que todos os elementos se apresentam uniformizados e sejam portadores, em local de fácil visibilidade e leitura, distintivo de identificação nominal. Devem estar apetrechados com os equipamentos de proteção individual (EPI), ferramentas e equipamentos adequados e necessários para a execução das intervenções objeto do contrato a celebrar.

CLÁUSULA 32.ª - GARANTIA TÉCNICA

1. Nos termos propostos e da legislação aplicável, o Adjudicatário garantirá a conformidade dos serviços prestados e dos bens fornecidos contra quaisquer defeitos ou discrepâncias no âmbito do contrato a celebrar, sem quaisquer encargos adicionais para o IGFSS.
2. No prazo máximo de um mês a contar da data em que seja detetado qualquer defeito ou discrepância nos serviços prestados, o IGFSS notifica o Adjudicatário, para efeitos da respetiva reparação ou substituição.

3. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultem da má utilização, negligência ou de utilização abusiva do IGFSS, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, casos fortuitos ou força maior.
4. Em caso de anomalia detetada no objeto da intervenção, o Adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos caso a anomalia tenha resultado de facto que não lhe seja imputável.

CLÁUSULA 33.ª – FORNECIMENTO DE MATERIAIS

1. No âmbito das intervenções de manutenção corretiva extraordinária, o Adjudicatário apresentará previamente um orçamento ao IGFSS, que este se reserva o direito a não aceitar.
2. Todos os materiais fornecidos pelo Adjudicatário deverão apresentar absoluta equivalência quanto às especificações e qualidade em relação aos que forem substituídos, podendo, no entanto, ser fornecidos outros de qualidade superior, desde que observados os aspetos técnicos de compatibilidade. Apenas poderão ser utilizados materiais ou peças de qualidade inferior, desde que tal seja autorizado pelo Gestor de Contrato e/ou Gestor do Edifício (GE).
3. As peças, os materiais substituídos e todos os resíduos criados durante a manutenção corretiva serão presentes ao **Gestor do Contrato ou Gestor do Imóvel** juntamente com a entrega do registo fotográfico. Em seguida o Adjudicatário efetuará a sua remoção do local das instalações, a seu encargo.
4. Os materiais fornecidos pelo Adjudicatário devem, obrigatoriamente, ser novos, não se admitindo o emprego de materiais ou peças recondicionadas e/ou aproveitadas de outras instalações ou equipamentos.
5. O Adjudicatário obriga-se a dar total garantia de todos os materiais e peças por si fornecidos.



SEGURANÇA SOCIAL

igfSS
INSTITUTO
DE GESTÃO FINANCEIRA
DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.