CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

ÍNDICE

I – Capítulo – Cláusulas Juridicas 2
1. Objeto 2
2. Prazo do contrato 2
3. Obrigações principais do fornecedor/prestador de serviços[4] 2
4. Preço contratual 2
5. Condições de pagamento 3
6. Penalidades contratuais 3
7. Dever de sigilo 4
8. Força maior 4
9. Resolução por parte da entidade adjudicante 5
10. Resolução por parte do fornecedor 5
11. Foro competente 6
12. Subcontratação e cessão da posição contratual 6
13. Comunicações e notificações 6
14. Referencial técnico, normalizações nacionais ou internacionais 6
15. Termos de desempenho ou de exigências funcionais 6
16. Execução dos serviços 6
17. Legislação aplicável 6
II – Capítulo – Cláusulas Ténicas e Especificas 7
18. Local e condições da prestação de serviços ..... **Erro! Marcador não definido.**

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt

I – Capítulo – Cláusulas Juridicas

1. Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de **Serviços de comunicações de voz, central virtual web, circuitos de internet fibra ótica, linha verde 800 para recolha de leituras IVR através de assistente virtual e linha avarias 808.**

2. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo máximo de 24 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O prazo para o início do contrato será a 01 de fevereiro 2022
3. Os prazos previstos no número anterior podem ser prorrogados por iniciativa da entidade adjudicante ou a requerimento do prestador de serviços devidamente fundamentado

3. Obrigações principais do prestador de serviços

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 prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
   a. Obrigação de execução dos serviços na sua proposta;
   b. Obrigação de garantia dos serviços;
   c. Obrigação do cumprimento da legislação em vigor;
   d. Obrigação de declarar e apresentar comprovativos da realização do serviço.
2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

4. Preço contratual

1. Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao fornecedor o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior **não pode, em qualquer caso, ser superior a 51.100,00€** no prazo máximo de vigência admitido (valores sem revisão de preços e sem IVA).

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt

3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída a entidade adjudicante, incluindo, (nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças) ou (nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para os respetivos locais de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

5. Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 dias após a receção pela mesma das respetivas faturas emitidas nos termos do artigo 36.º do CIVA, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva e após o fornecimento de bens e serviços, nos termos do artigo 9.º, nº1, da LCPA, Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro.
2. Em caso de atraso do contraente público no cumprimento do prazo de pagamento, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. As faturas deverão ser emitidas em nome da Tejo Ambiente, com referência aos documentos que lhe deram origem, isto é, deve especificar o n.º da encomenda e o respetivo número de compromisso.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

6. Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

    a. Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes;

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do fornecedor, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária.

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente (aos bens objeto do contrato cujo atraso na entrega) ou (serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução).

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

7. Dever de sigilo

1. O fornecedor deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a entidade adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O fornecedor deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, 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.

8. Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, 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.

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt

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:
    a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;
    b. 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;
    c. 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;
    d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
    e. 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;
    f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;
    g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

9. Resolução por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o fornecedor violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

10. Resolução por parte do fornecedor

O prestador de serviços1 pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332º do CCP.

[1] Eliminar o que não se aplica

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt

11. Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal do Leiria, com expressa renúncia a qualquer outro.

12. Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo fornecedor/prestador de serviços[17] e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

13. Comunicações e notificações

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

14. Referencial técnico, normalizações nacionais ou internacionais

Legislação em vigor

15. Termos de desempenho ou de exigências funcionais

Cumprimento da Legislação em vigor.

16. Execução dos serviços

Os serviços serão executados mediante requisição da Tejo Ambiente.

17. Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt

II – Capítulo – Cláusulas Ténicas e Especificas

18. Especificações

1. Circuitos internet fixa, através de circuito fibra ótica

a. Os circuitos devem ser disponibilizados nos locais identificados na tabela abaixo
b. As velocidades do serviço a contratar estão identificadas na tabela abaixo, coluna "Velocidade circuito"
c. Todos os circuitos deve ter IP V4 publico fixo incluído

Local	Morada	Coordenada	Velocidade circuito
Ourém (Sede)	Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, Edifício P Conde 2490-548 Ourém	39.65403 -8.577334	300/300
CET (Centro Engenharia e Tecnologia)	Praça da República nº 4, 2300-550 Tomar	39.603587904755386 -8.414935688598359	300/300
Sardoal (Loja)	Loja do Cidadão, R. 5 de Outubro 61 2230-121 Sardoal	39.53734999822987 -8.158924764022945	100/100
Ferreira do Zêzere (Loja)	Rua Casal do Além Mercado LJ 13 2240- 350 Ferreira do Zêzere	39.694362 -8,292719	100/100
Vila Nova da Barquinha (Loja)	Travessa da Guiné 6-A 2260-444 Vila Nova da Barquinha	39.45864878636033 -8.4326421462973	100/100
Mação (Loja)	Rua Comandante Manuel Marques, n.º 10 – C - 6120-734 Mação	39.5586084466642 -7.99606675043165	100/100
ETAR Alto Nabão	-	39.69623068193283, -8.443736435741465	100/100

2. Central virtual e comunicações voz

a. Funcionalidades central virtual:

i. IVR Avançado (9 menus)
ii. Funcionalidades de call-center, grupos de chamada, filas de espera com anúncios
iii. Portal de estatísticas avançadas
iv. Gestão através de portal web
v. Funcionalidade (opcional) de gravação de chamadas
vi. Número de utilizadores por local e tipo de equipamento:

Local	Nº canais	Nº utilizadores fixos	
Ourém (Sede)	12	21	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)
		1	Telefone Yealink IP Phone T29G (OML1) Módulo Teclas Yealink EXP20 (OML1)
CET (Centro Engenharia e Tecnologia) + Loja	12	28	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)
		2	Telefone Yealink IP Phone T29G (OML1) Módulo Teclas Yealink EXP20 (OML1)
Sardoal (Loja)	4	5	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)
Ferreira do Zêzere (Loja)	4	2	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)
Vila Nova da Barquinha (Loja)	4	2	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)
Mação (Loja)	4	2	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)
ETAR Alto Nabão	4	2	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)

b. Funcionalidades de recolha de leituras / dados de clientes através de sistema automatizado recorrendo a assistente virtual (BOT) com as seguintes características:

1. Fornecimento de nº verde
2. Nº chamadas em simultâneo: 3
3. Integração automática com sistema de Gestão Comercial Aquamatrix com validação de dados cliente e erros no valor da leitura comunicada
4. Plafond mensal de 15.000 interações (média 5 interações / chamada x 3.000 chamadas)
5. Campos a registar:
    a. Nº cliente
    b. Data e hora
    c. Leitura

c. Número Azul para linha avarias

i. Nº de destinos: 1
ii. Nº a disponibilizar: 808 200 376

d. Nº fixo ETAR Seiça

i. Nº em utilização 249 561 305

3. <u>Consumos a incluir:</u>

a. Para os serviços identificados nas alíneas A, B, C e D do nº 2, deve ser incluído um total de consumo estimado no valor de 395,00 € / mês.

Edificio Paço do Conde Rua Dr. Francisco Sá Carneiro - Ourém – geral@tejoambiente.pt