CONSULTA PRÉVIA PARA O FORNECIMENTO CONTÍNUO DE GÁS NATURAL COMPRIMIDO

ACORDO-QUADRO AQ/13/2021 CENTRAL DE COMPRAS DA LIPOR

CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO N.º CPG_AQ/1/2022

FEVEREIRO DE 2022

Índice

Cláusula 1.ª Objeto 3
Cláusula 2.ª Contraente público 3
Cláusula 3.ª Contrato 3
Cláusula 4.ª Preço Base 4
Cláusula 5.ª Prazo de execução e vigência 4
Cláusula 6.ª Obrigações do Contraente Privado 5
Cláusula 7.ª Obrigações do Contraente Público 6
Cláusula 8.ª Patentes, licenças e marcas registadas 6
Cláusula 9.ª Alterações ao contrato 6
Cláusula 10.ª Cessão da posição contratual 7
Cláusula 11.ª Subcontratação 7
Cláusula 12.ª Preço contratual 7
Cláusula 13.ª Requisitos Sustentáveis 7
Cláusula 14.ª Condições de pagamento 8
Cláusula 15.ª Avaliação de desempenho do Contraente Privado 9
Cláusula 16.ª Código de Conduta para Fornecedores e Subcontratados da Porto Ambiente 11
Cláusula 17.ª Uso de sinais distintivos 11
Cláusula 18.ª Conformidade e operacionalidade dos serviços 11
Cláusula 19.ª Especificações técnicas 12
Cláusula 20.ª Sanções 12
Cláusula 21.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual 12
Cláusula 22.ª Comunicações e notificações 12
Cláusula 23.ª Cláusula arbitral e foro competente 13
Cláusula 24.ª Direito aplicável 13
Anexo I – CLÁUSULAS TÉCNICAS 14
Cláusula 25.ª Condições de fornecimento 14
Cláusula 26.ª Emissão de Cartão Eletrónico de abastecimento 14
Cláusula 27.ª Níveis de serviço 15
Cláusula 28.ª Revisão dos Níveis de Serviço 16

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Consulta Prévia, nos termos das disposições conjugadas dos artigos 16.º, n.º 1, alínea b), e n.º 2, alínea d), 20.º, n.º 1, alínea c), 112.º a 127.º e 251.º e ss., todos do Código dos Contratos Públicos, doravante abreviadamente designado por CCP, que tem por objeto o "Fornecimento Contínuo de Gás Natural Comprimido", ao abrigo do "Acordo-Quadro para o fornecimento de gás natural comprimido da Central de Compras da LIPOR", cujas características, termos e condições se encontram melhor identificadas no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª

Contraente público

No âmbito do presente procedimento, o Contraente Público é a Empresa Municipal de Ambiente do Porto, E.M., S.A., doravante abreviadamente designada por Porto Ambiente, sita na Praça General Humberto Delgado, 4049-001, Porto, e titular do NIF 514 280 956, tendo sido a decisão de contratar tomada pelo Conselho de Administração da Porto Ambiente, ao abrigo do disposto no n.º 1 do Artigo 36.º do CCP, na sua reunião ordinária do dia 17 de fevereiro de 2022.

Cláusula 3.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   a) Caso se verifiquem, 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;
   b) Caso se verifiquem, os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   c) O presente Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada;

e) Caso se verifiquem, os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Contraente Privado.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, caso existam, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Contraente Privado nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço Base

1. Para efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP, o preço base no âmbito do presente procedimento é de 740 000,00€ (setecentos e quarenta mil euros), sendo este o preço máximo que a Porto Ambiente se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o contrato, não incluindo o IVA.
2. O Preço Base deverá atender aos pressupostos da vigência do contrato, de acordo com o disposto na Cláusula 5.ª do Caderno de Encargos.

O preço a apresentar tem de incluir todos os custos, encargos ou despesas associadas ao objeto contratual cuja responsabilidade não seja expressamente atribuída à Porto Ambiente, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação ou deslocação de pessoal das entidades convidadas, assim como as despesas de aquisição, armazenamento e manutenção de meios que as mesmas afetem à execução do contrato.

Cláusula 5.ª

Prazo de execução e vigência

1. O Contraente Privado obriga-se a executar a totalidade dos fornecimentos nos termos exigidos pelo presente Caderno de Encargos, no prazo máximo de 6 (seis) meses corridos após a data da celebração do contrato.
2. O contrato poderá ser renovado por igual período, até ao limite de duas renovações, caso não haja oposição de ambas as partes, manifestada no

prazo de 30 dias anteriores ao seu termo, mantendo-se todas as condições contratuais.

Cláusula 6.ª

Obrigações do Contraente Privado

1. O Contraente Privado obriga-se a executar o contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem obrigações principais do Contraente Privado:
    a) Fornecer o gás natural comprimido, conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, os requisitos técnicos mínimos e os níveis de serviço mínimos definidos no acordo-quadro e nos demais documentos contratuais;
    b) Realizar todas as tarefas solicitadas pela Porto Ambiente abrangidas pelo contrato a celebrar, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa, para tal recorrendo aos meios humanos, materiais e informáticos que entenda necessários e adequados ao fornecimento dos produtos e à completa execução das tarefas ao seu cargo;
    c) Entregar os produtos objeto do contrato em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam, garantindo a conformidade dos produtos fornecidos com as normas legais que lhes são aplicáveis;
    d) Comunicar antecipadamente à Porto Ambiente os factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento dos produtos objeto do contrato ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações contratuais;
    e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
    f) Comunicar à Porto Ambiente a nomeação do gestor de cliente responsável pelo contrato a celebrar e quaisquer alterações relativas à sua nomeação;

g) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições de fornecimento de gás natural comprimido, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
h) Comunicar, com periodicidade semanal, à Porto Ambiente, o preço de referência a praticar para a semana em causa.

Cláusula 7.ª

Obrigações do Contraente Público

Constitui obrigação da Porto Ambiente efetuar o pagamento, no prazo acordado, das faturas emitidas pelo adjudicatário, sem prejuízo do disposto na Cláusula 14.ª.

Cláusula 8.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 9.ª

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.
3. O contrato pode ser alterado por:
   a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
   b) Decisão judicial ou arbitral;
   c) Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 10.ª

Cessão da posição contratual

Não é permitida a cessão da posição contratual, nos termos do Artigo 27.º do caderno de encargos do acordo-quadro para fornecimento de gás natural comprimido.

Cláusula 11.ª

Subcontratação

1. O contrato tem carácter *intuitu personae*, pelo que o Contraente Privado não pode subcontratar, no todo ou em parte, a execução do seu objeto.
2. Excetua-se da proibição do número anterior a subcontratação que seja objeto de autorização prévia e por escrito da Porto Ambiente.
3. Em caso de subcontratação, o Contraente Privado mantém-se plenamente responsável pelos fornecimentos objeto do contrato.

Cláusula 12.ª

Preço contratual

1. Pelo fornecimento dos bens objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Porto Ambiente deve pagar ao Contraente Privado o preço do gás natural veicular que resulta da aplicação do desconto unitário ao preço de referência por kg de gás natural veicular.
2. O desconto a aplicar corresponde ao desconto proposto conforme o **Anexo III** ao convite à apresentação de propostas, sem incluir IVA.

Cláusula 13.ª

Requisitos Sustentáveis

O Contraente Privado, tendo em vista garantir o desenvolvimento sustentável da sua atividade em prol da proteção do meio ambiente e dos princípios e direitos fundamentais dos trabalhadores, assumirá a responsabilidade de:

1. Disponibilizar nas suas instalações recipientes para a recolha diferenciada de papel, embalagens, vidro e resíduos indiferenciados e proceder à remoção e à deposição dos mesmos (reciclagem ou eliminação) de acordo com as Boas

Práticas da Gestão Ambiental e com as normas nacionais e internacionais de tutela do ambiente;

2. Assegurar que os materiais utilizados na execução do contrato foram fabricados em pleno respeito pelos princípios éticos e de proteção do trabalhador, nomeadamente pelas normas internacionais aprovadas pela Organização Internacional do Trabalho.

Cláusula 14.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Porto Ambiente devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas nos termos do artigo 36.º do CIVA após o vencimento da obrigação respetiva e a efetiva execução dos fornecimentos, devendo ainda cumprir as regras supletivas consagradas no artigo 9.º, n.º 1, da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atual.
2. Em caso de discordância por parte da Porto Ambiente quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao Contraente Privado, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. Em caso de atraso da Porto Ambiente 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, sem prejuízo do direito de resolução do Contraente Privado.
4. As faturas serão enviadas pelo Contraente Privado à Porto Ambiente preferencialmente para o endereço eletrónico faturas@portoambiente.pt ou por via postal para a Rua Eng.º Ferreira Dias, 251, 2.º piso, 4100-247 Porto.
5. O Contraente Privado deverá emitir fatura eletrónica, nos termos do disposto no artigo 299.º-B do CCP, a qual fará obrigatoriamente menção ao número de requisição e ao número de compromisso constante do Contrato.
6. A importância dos pagamentos a receber pelo Contraente Privado será o produto da multiplicação dos preços unitários pela quantidade de trabalhos efetivamente executados.

7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números 1, 4 e 5 da presente cláusula, as faturas serão pagas através de transferência bancária.

Cláusula 15.ª

Avaliação de desempenho do Contraente Privado

1. O Contraente Privado será objeto de avaliação de desempenho no decurso da execução do contrato.
2. O resultado da avaliação de desempenho será divulgado anualmente junto do Contraente Privado.
3. Os critérios de avaliação são os seguintes:
   i. *Qualidade* (Q) – avalia a conformidade do bem/serviço com os requisitos aplicáveis no momento de receção do bem ou da conclusão da realização do serviço, ou num momento posterior em que possam vir a manifestar-se eventuais falhas:

100% a 86%	Bem/serviço sempre conforme ou pontuais não conformidades menores (prontamente corrigidas ou sem consequências significativas no desempenho)
85% a 71%	Não conformidades maiores de carácter pontual (com consequências significativas no desempenho), ou menores, mas frequentes
70% a 0%	Ocorrência de diversas não conformidades maiores

   ii. *Prazo* (P)- avalia a adequabilidade dos prazos praticados e/ou o grau de cumprimento de prazos estabelecidos ou acordados**:**

100% a 86%	Prazos adequados e cumprimento sistemático dos prazos acordados ou prazos razoáveis/ocorrência pontual de atrasos sem consequências significativas no desempenho
85% a 71%	Prazos razoáveis/ocorrência pontual de atrasos com consequências significativas no desempenho
70% a 0%	Ocorrência frequente de atrasos na entrega

   iii. *Critério do Procedimento de Compra*:

   Cumprimento dos requisitos administrativos (Admt) - avalia o cumprimento da indicação na fatura do n.º de requisição:

100% a	Conforme ou pontuais não conformidades na

86%	indicação na fatura do número da requisição
85% a 71%	Carácter sistemático de não conformidades relativamente à indicação na fatura do número da requisição
70% a 0%	Não conforme (ausência de menção na fatura do número da requisição)

iv. *Flexibilidade* (F) – capacidade de resposta na resolução de problemas imprevistos (assistência técnica) e/ou solicitações urgentes:

100% a 86%	Boa capacidade de resposta a solicitações urgentes e na resolução de problemas técnicos
85% a 71%	Razoável capacidade de resposta a solicitações urgentes e na resolução de problemas técnicos
70% a 0%	Limitada capacidade de resposta ou não responde

v. *Disponibilidade de Contacto (Dc)* – avalia a disponibilidade do fornecedor para ser contactado e/ou responder em tempo oportuno a solicitações:

100% a 86%	Sempre disponível ou com retorno atempado
85% a 71%	Razoável disponibilidade ou com retorno dilatado
70% a 0%	Dificuldade de contacto

vi. *Capacidade de Resolução de Problemas (Crp)* – avalia a capacidade para resolução de problemas/soluções alternativas:

100% a 86%	Boa capacidade de resolução de problemas ou ocorrências pontuais na resolução sem consequências significativas no desempenho
85% a 71%	Razoável capacidade de resolução de problemas
70% a 0%	Deficiente capacidade de resolução de problemas

4. Com base na pontuação atribuída a estes critérios, será calculado o respetivo Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF), utilizando para o efeito a seguinte expressão:

$$IQF = 0{,}6 \times (0{,}6 \times Q + 0{,}3 \times P + 0{,}1 \times Admt) + 0{,}4 \times (0{,}5 \times AF + 0{,}2 \times D + 0{,}3 \times Crp)$$

Aprovado	[100 a 86]	Fornecedor de elevada confiança - risco de falha diminuto com base num histórico de desempenho isento ou quase isento de falhas.
Sugestões de Melhoria	[85 a 71]	Fornecedor de confiança - risco de falha baixo com base num histórico de desempenho regular.
Reprovado	< 70	Fornecedor de risco – risco de falha é elevado com base num histórico de desempenho irregular que não oferece confiança no cumprimento das obrigações.

Cláusula 16.ª

Código de Conduta para Fornecedores e Subcontratados da Porto Ambiente

1. O Código de Conduta para Fornecedores e Subcontratados da Porto Ambiente visa contribuir positivamente para o desenvolvimento económico, social e ambiental, na relação de compromisso, e de boa-fé, com os seus Fornecedores e Subcontratados no desenvolvimento da sua atividade, com base nos princípios consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho e na legislação nacional e europeia em vigor, constando do **Anexo VIII** ao Convite.
2. Com a apresentação dos documentos de habilitação, o Contraente Privado deve entregar a Declaração de Compromisso referida na alínea g) do n.º 1 do artigo 14.º do Convite.

Cláusula 17.ª

Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Cláusula 18.ª

Conformidade e operacionalidade dos serviços

1. O Contraente Privado obriga-se a entregar ao Contraente Público os bens objeto do contrato em conformidade com o caderno de encargos do acordo-quadro e com as especificações do presente caderno de encargos.

2. Os bens objeto do contrato devem ser fornecidos de acordo com os fins a que se destinam.
3. O Contraente Privado é responsável perante a Porto Ambiente por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que lhe são fornecidos.

Cláusula 19.ª

Especificações técnicas

O fornecimento de gás natural comprimido objeto do presente contrato deverá ser efetuado de acordo com o **Anexo I – Cláusulas Técnicas**.

Cláusula 20.ª

Sanções

O incumprimento contratual determina a aplicação de sanções pecuniárias por parte da Porto Ambiente, nos termos do Artigo 17.º do Caderno de Encargos do acordo-quadro para fornecimento de gás natural comprimido.

Cláusula 21.ª

Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento contratual definitivo confere a Porto Ambiente o direito à resolução do contrato, nos termos do Artigo 22.º do Caderno de Encargos do acordo-quadro para fornecimento de gás natural comprimido.
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos da Cláusula anterior.

Cláusula 22.ª

Comunicações e notificações

1. Todas as notificações e comunicações relativas à fase de formação de contrato entre a Porto Ambiente e o Contraente Privado devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
2. As comunicações relativas à fase de execução do contrato entre a Porto Ambiente e o Contraente Privado podem ser efetuadas pelos meios a que se

refere o número anterior, ou por via postal, por meio de carta registada com aviso de receção.

3. Qualquer alteração das informações de contacto das partes deve ser comunicada à outra parte e ser reduzida a escrito, sem o que não produz qualquer efeito.
4. É obrigação do adjudicatário remeter à Porto Ambiente os relatórios de faturação respeitantes ao fornecimento em causa, nos termos previstos nos números seguintes.
5. O adjudicatário deve remeter à Porto Ambiente os relatórios de faturação no prazo de 15 (quinze) dias após o final do semestre a que disserem respeito.
6. Considera-se não apresentação definitiva dos relatórios de faturação o seu não envio no prazo definido no número anterior.
7. O não envio dos relatórios ou a falta de observância da informação solicitada implica a suspensão dos pagamentos devidos pela Porto Ambiente até à regularização da situação em causa.
8. Os relatórios referidos nos números anteriores deverão ser remetidos através de correio eletrónico para o endereço de email ruinobrega@portoambiente.pt, c/c nelsonpinto@portoambiente.pt e julianacosta@portoambiente.pt.

Cláusula 23.ª

Cláusula arbitral e foro competente

1. Qualquer litígio ou diferendo entre as partes relativamente à interpretação ou execução do contrato que não seja consensualmente resolvido no prazo máximo de 30 (trinta) dias será decidido por recurso à arbitragem.
2. A arbitragem será realizada nos termos do artigo 24.º do caderno de encargos do acordo-quadro para fornecimento de gás natural comprimido.

Cláusula 24.ª

Direito aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado pelo presente contrato, aplicam-se as disposições constantes do acordo-quadro para o fornecimento de gás natural comprimido e do CCP.

Anexo I – CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 25.ª

Condições de fornecimento

1. O abastecimento de gás natural veicular deverá ser realizado de acordo com as condições definidas no presente caderno de encargos e nos demais documentos contratuais, através de cartão eletrónico de abastecimento, com as funcionalidades previstas no ponto 6 da Cláusula 26.ª, sem encargos para a Porto Ambiente.
2. Os postos de abastecimento propostos pelo Contraente Privado no âmbito do presente procedimento pré-contratual deverão disponibilizar sistemas de abastecimento de gás natural veicular de alto e baixo débito, segundo as normas NGV2 e NGV1.
3. O Contraente Privado deverá garantir que os postos de abastecimento se encontram disponíveis para utilização pela Porto Ambiente 24 horas por dia e 7 dias por semana, que cumprem as condições mínimas de conforto para os utilizadores durante o processo de abastecimento e que asseguram proteção total ou parcial contra intempéries.
4. O Contraente Privado deverá, sempre que um veículo seja abastecido, fornecer o respetivo talão com a indicação, pelo menos, dos seguintes elementos:
   a) Identificação do número do cartão;
   b) Identificação da Porto Ambiente;
   c) Identificação do veículo;
   d) Indicação do número de quilómetros à data do abastecimento;
   e) Data, hora e local de abastecimento; e
   f) Identificação do produto abastecido e respetivas quantidades.

Cláusula 26.ª

Emissão de Cartão Eletrónico de abastecimento

1. O abastecimento de gás natural veicular obriga à emissão pelo Contraente Privado de um único cartão eletrónico de abastecimento por viatura, sem custos para a Porto Ambiente.

2. O Contraente Privado deve disponibilizar, nas instalações da Porto Ambiente, os cartões eletrónicos, no período máximo de 8 (oito) dias úteis após a requisição dos mesmos pela Porto Ambiente.
3. Em caso de dano ou extravio do cartão, a Porto Ambiente comunicará ao Contraente Privado a ocorrência do facto por telefone e posteriormente por escrito, devendo este, de imediato, proceder ao cancelamento do cartão em causa.
4. Cabe ao Contraente Privado a responsabilidade pela utilização abusiva do cartão após a comunicação efetuada nos termos do número anterior.
5. As emissões de segunda via do cartão, até um máximo de uma emissão anual por cartão, não têm qualquer custo adicional para a Porto Ambiente, devendo o Contraente Privado referir na sua proposta o custo da 3.ª via anual de cartão.
6. Os cartões eletrónicos de abastecimento devem prever os seguintes requisitos e funcionalidades:
   a) Associação a uma viatura, através da identificação pela matrícula;
   b) Associação à Porto Ambiente, através da identificação pela designação da entidade e por código unívoco, que permita identificar a Porto Ambiente;
   c) Associação a um número de contrato;
   d) Ter obrigatoriamente número e um código secreto (PIN);
   e) Possibilidade de fixar um limite de abastecimento em valor;
   f) Obrigatoriedade de registo da quilometragem no momento do abastecimento;
   g) Registo dos consumos;
   h) Possibilidade de inibição de um cartão; e
   i) Possibilidade de extração de informação para um formato de ficheiro XML ou compatível com folhas de cálculo.

Cláusula 27.ª

Níveis de serviço

1. A Porto Ambiente deve comunicar ao Contraente Privado, de forma imediata, qualquer anomalia resultante do abastecimento.

2. Quando a anomalia for imputável ao Contraente Privado, este fica obrigado a suportar os custos inerentes à reposição das condições de utilização do(s) veículo(s) que existiam anteriormente à ocorrência da anomalia.
3. Para além dos custos referidos no número anterior, pode ser exigida ao Contraente Privado uma indemnização pelos custos incorridos e pelos prejuízos causados a pessoas resultantes de defeitos dos produtos ou da inoperacionalidade do veículo.
4. O Contraente Privado deverá disponibilizar os serviços adequados para reporte de anomalias resultantes do abastecimento, para esclarecimento de eventuais dúvidas e, se for o caso, para solicitação de apoio técnico, durante os dias úteis no período das 09h00 às 17h30, que deverão assegurar:
   a) Contactos telefónicos específicos (por assunto);
   b) Um endereço de correio eletrónico; e
   c) O registo, com um identificador único, de qualquer ocorrência comunicada, devendo estas constar dos relatórios de níveis de serviço previstos no presente caderno de encargos.
5. O Contraente Privado obriga-se, com a periodicidade e o formato definidos, a apresentar os relatórios de faturação acordados, nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 28.ª

Revisão dos Níveis de Serviço

1. Os níveis de serviço podem ser revistos, tendo em vista o respetivo ajustamento, através da introdução de novos indicadores que se mostrem necessários ou em falta, da alteração dos respetivos termos, nomeadamente dos parâmetros utilizados na sua definição, ou da eliminação de indicadores que se revelem inadequados, desajustados ou desnecessários.
2. A revisão será feita mediante acordo de ambas as partes e deve ser efetivada pelo período de tempo acordado para o efeito.