

**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL
PARA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE
SERVIÇOS DE CIRCUITOS DE DADOS**

CADERNO DE ENCARGOS

[2021_090CP]

Fevereiro de 2022

CONCURSO PÚBLICO PARA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CIRCUITOS DE DADOS

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
CLÁUSULA 1.ª OBJETO	3
CLÁUSULA 2.ª DEFINIÇÕES	3
CLÁUSULA 3.ª CONTRATO	5
CLÁUSULA 4.ª PRAZO CONTRATUAL	5
 CAPÍTULO II OBRIGAÇÕES DAS PARTES	 6
SECÇÃO I OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE	6
CLÁUSULA 5.ª OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE	6
CLÁUSULA 6.ª TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS	7
SECÇÃO II OBRIGAÇÕES DA(S) CONTRAENTE(S) PÚBLICA(S)	7
CLÁUSULA 7.ª OBRIGAÇÕES DAS CONTRAENTES PÚBLICAS	7
CLÁUSULA 8.ª OBRIGAÇÕES DA AdP SGPS	7
CLÁUSULA 9.ª VERIFICAÇÃO E TESTES	8
CLÁUSULA 10.ª ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	8
 CAPÍTULO III PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTOS	 9
CLÁUSULA 11.ª PREÇOS MÁXIMOS UNITÁRIOS	9
CLÁUSULA 12.ª PREÇO CONTRATUAL	9
CLÁUSULA 13.ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	9
CLÁUSULA 14.ª MORA	11
 CAPÍTULO IV TERMOS DA RELAÇÃO COMERCIAL	 11
CLÁUSULA 15.ª PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES	11
 CAPÍTULO V REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	 11
CLÁUSULA 16.ª REDE DE DADOS	11
CLÁUSULA 17.ª NÍVEIS DE SERVIÇO	12
CLÁUSULA 18.ª RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL	13

CAPÍTULO VI MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO	14
CLÁUSULA 19. ^a SANÇÕES CONTRATUAIS	14
CLÁUSULA 20. ^a FORÇA MAIOR	14
CLÁUSULA 21. ^a SUSPENSÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL POR FACTO IMPUTÁVEL ÀS CONTRAENTES PÚBLICAS	16
CLÁUSULA 22. ^a RESOLUÇÃO POR PARTE DAS CONTRAENTES PÚBLICAS	16
CLÁUSULA 23. ^a RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE	17
CLÁUSULA 24. ^a EXECUÇÃO DA CAUÇÃO	18
CLÁUSULA 25. ^a CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO DO COCONTRATANTE	18
CLÁUSULA 26. ^a CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL DA(S) CONTRAENTE(S) PÚBLICA(S)	19
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS	19
CLÁUSULA 27. ^a DEVER DE SIGILO	19
CLÁUSULA 28. ^a TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	20
CLÁUSULA 29. ^a CONSERVAÇÃO DE DADOS PESSOAIS	22
CLÁUSULA 30. ^a TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS	22
CLÁUSULA 31. ^a DEVER DE COOPERAÇÃO	22
CLÁUSULA 32. ^a COMUNICAÇÕES	22
CLÁUSULA 33. ^a LEGISLAÇÃO	23
CLÁUSULA 34. ^a FORO COMPETENTE	23
CLÁUSULA 35. ^a DIREITO APLICÁVEL E NATUREZA DO CONTRATO	23
CLÁUSULA 36. ^a CONTAGEM DOS PRAZOS	23
ANEXOS	24
ANEXO I CONTRAENTE(S) PÚBLICA(S)	25
ANEXO II LOCAIS E TIPOS DE ACESSO DA REDE DE DADOS E PREÇOS MÁXIMOS UNITÁRIOS DAS MENSALIDADES	26
ANEXO III SANÇÕES CONTRATUAIS	27

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª

OBJETO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar entre as Contraentes Públicas identificadas no **ANEXO I** ao presente Caderno de Encargos e o Cocontratante, cujo objeto consiste na aquisição de serviços de circuitos de dados para as infraestruturas identificadas no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 2.ª

DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Caderno de Encargos entende-se por:

- i. **APN** (Access Point Name) - configuração específica de uma rede privada sobre uma rede móvel pública de dados;
- ii. **CAT** - Centro de Apoio Técnico do Cocontratante;
- iii. **Circuito Principal** - circuito ativo por defeito;
- iv. **Circuito Backup** - circuito redundante em caso de falha do circuito principal;
- v. **Disponibilidade de Rede** - tempo durante o qual é possível enviar e/ou receber dados entre dois equipamentos terminais, calculada em termos de percentagem sobre o tempo total considerado;
- vi. **Equipamento Terminal** - dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede do Cocontratante;
- vii. **Indicador de Desempenho** - conjunto de métricas que permitem aferir a qualidade e o desempenho da rede do Cocontratante e dos serviços fornecidos aos utilizadores;
- viii. **IP** (Internet Protocol) **Fixo** - etiqueta numérica associada a cada meio de impressão, computador ou outro meio, integrado numa rede informática que utilize os protocolos de internet para comunicar entre esses vários meios;

- ix. **LAN** (Local Area Networks) - também designadas de redes locais, são o tipo de redes mais comuns uma vez que permitem interligar computadores, servidores e outros equipamentos de rede, numa área geográfica limitada (ex. edifício de uma empresa, casa, espaço, etc.);
- x. **Latência** - tempo de trânsito ou latência é definido pelo período de tempo que o pacote IP demora a transitar na rede do fornecedor até chegar ao *router* de acesso na rede IP do fornecedor no ponto de saída para o seu destino, sendo a contabilização deste atraso expresso em ms (milissegundos) e medido e definido unicamente para os pacotes que atingem o seu destino com fiabilidade, ou seja, sem perda de pacotes;
- xi. **Nível de Serviço ou SLA** (Service Level Agreement) - especificação dos níveis de serviço ou de desempenho que o Cocontratante se compromete a prestar às Contraentes Públicas, ao abrigo do Contrato, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, etc.;
- xii. **Perda de Pacotes** (ou "packet loss") - pacotes que uma vez enviados para a rede IP do Cocontratante não atingem o seu destino, enquanto transportados pelo *backbone* IP do Cocontratante, excluindo-se troços fora do perímetro de controlo da Rede IP do Cocontratante;
- xiii. **PPCA** (Posto Particular de Comutação Automática) - equipamento terminal de cliente que se interliga com a rede do Cocontratante, e que permite a realização de comunicações;
- xiv. **Privação de serviço** - indisponibilidade de rede que impeça o cumprimento do objeto do Contrato;
- xv. **WAN** (Wide Area Networks) - permitem a interligação de redes locais, metropolitanas e equipamentos de rede, numa grande área geográfica (ex. país, continente, etc.);
- xvi. **Unidade de medida** - unidade utilizada para contagem dos consumos efetuados para efeitos deste Contrato, considerando-se as unidades de medida universalmente reconhecidas, as seguintes:
 - Bit;
 - Kilobit (kb);
 - Megabit (Mb);
 - Gigabit (Gb);
 - Minutos;
 - Segundos;

- xvii. VOIP** (Voice Over Internet Protocol) - transmissão de voz utilizando a rede de dados baseada em IP;
- xviii. VRF** (Virtual routing and forwarding).

CLÁUSULA 3.ª

CONTRATO

1. O Contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos e os seus anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo adjudicatário.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o Contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pela entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º I da presente Cláusula.

CLÁUSULA 4.ª

PRAZO CONTRATUAL

1. Sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias que perdurem para além do termo do Contrato, este é válido pelo período de 48 (*quarenta e oito*) meses contados da data da sua assinatura.
2. O prazo contratual compreende o prazo parcial vinculativo de 120 (*cento e vinte*) dias a contar da data da assinatura do Contrato para a implementação dos circuitos em cada infraestrutura identificados no **ANEXO II**, nos termos da Cláusula 1.ª do presente Caderno de Encargos.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES
SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

CLÁUSULA 5.^a
OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:

- a) Prestação de serviços de circuitos de dados de acordo com o previsto no presente Caderno de Encargos, legislação e regulamentação aplicáveis;
- b) Nomeação de um Responsável do Contrato que fará a ligação com o Coordenador do Contrato nomeado pela **AdP SGPS** e com o Gestor do Contrato nomeado por cada uma das Contraentes Públicas no que concerne a todas as questões relevantes para a boa execução do Contrato;
- c) Comunicação à(s) Contraente(s) Pública(s), logo que tenha conhecimento, dos factos que tornem total ou parcialmente impossível a execução do Contrato ou a deteção de eventuais falhas que alterem a qualidade da prestação do serviço conforme especificado;
- d) Comunicação de 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;
- e) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela Autoridade Nacional de Comunicações - ANACOM, durante o período de vigência do Contrato;
- f) Possuir um CAT gratuito e sem custos adicionais para as Contraentes Públicas, com modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta:
 - i. Um horário de suporte técnico 24 (*vinte e quatro*) horas por dia, 7 (*sete*) dias por semana, 365 (*trezentos e sessenta e cinco*) dias por ano com tempo médio de atendimento por trimestre inferior a 10 (*dez*) minutos;
 - ii. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);
 - iii. Um número de identificação específico para cada evento reportado.

CLÁUSULA 6.^a

TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O Cocontratante obriga-se a concluir a transição de todos os serviços de circuitos de dados existentes nas Contraentes Públicas em data previamente acordada e aceite entre as partes e comunicada, por meio de correio eletrónico, com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.
2. A transição deverá ser efetuada no período compreendido entre as 19:00 e as 08:00 horas do dia seguinte ou outro período acordado com as empresas.
3. Todas as operações de transição deverão ser concluídas sem interrupções superiores a uma hora.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA(S) CONTRAENTE(S) PÚBLICA(S)

CLÁUSULA 7.^a

OBRIGAÇÕES DAS CONTRAENTES PÚBLICAS

Constituem obrigações das Contraentes Públicas:

- a) Nomear o Gestor do Contrato, para acompanhamento permanente do Contrato e para efeitos de comunicações com o Cocontratante e com a **AdP SGPS**;
- b) Comunicar a alteração do Gestor do Contrato;
- c) Comunicar, em tempo útil, à **AdP SGPS**, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do Contrato e reportar os resultados da monitorização;
- d) Facultar à **AdP SGPS** toda a informação relativa aos serviços prestados pelo Cocontratante, quando solicitado;
- e) Pagar as faturas regularmente emitidas pelo Cocontratante e que tenham sido aceites, no prazo previsto na Cláusula 13.^a do presente Caderno de Encargos;
- f) Aplicar sanções contratuais ao Cocontratante, quando estas se mostrem devidas.

CLÁUSULA 8.^a

OBRIGAÇÕES DA ADP SGPS

Constituem obrigações da **AdP SGPS**, enquanto coordenadora do Contrato:

- a) Prestar esclarecimentos às Contraentes Públicas sobre os termos do Contrato e coligir as reclamações daquelas sobre a execução contratual;

- b) Nomear um Coordenador do Contrato para questões referentes à execução global do Contrato;
- c) Negociar com o Cocontratante, em nome e representação das Contraentes Públicas, a realização de modificações ao Contrato, nos casos legalmente admitidos;
- d) Monitorizar a execução do Contrato;
- e) Sugerir às Contraentes Públicas a aplicação de sanções contratuais ao Cocontratante;
- f) Executar, em seu nome ou em representação da(s) Contraente(s) Pública(s), a caução prestada, em caso de incumprimento das obrigações contratuais pelo Cocontratante.

CLÁUSULA 9.^a

VERIFICAÇÃO E TESTES

1. Iniciada a prestação dos serviços em cada um dos locais objeto do Contrato, a(s) Contraente(s) Pública(s), por si só ou através de terceiro por esta designado, procede(m), no prazo de 30 (*trinta*) dias, à verificação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados e dos bens afetos por local identificado no Contrato, realizando para o efeito testes destinados a aferir eventuais irregularidades.
2. Realizada a verificação a que se refere o número anterior, a(s) Contraente(s) Pública(s), comunica(m), por escrito, ao Cocontratante todas as irregularidades e desconformidades identificadas.
3. O Cocontratante dispõe do prazo de 2 (*dois*) dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior, para proceder ao suprimento e correção das irregularidades e desconformidades apresentadas.

CLÁUSULA 10.^a

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Contraente Pública, a identificar no Contrato.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo Cocontratante.
3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunica-os, de imediato, ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

CLÁUSULA 11.ª

PREÇOS MÁXIMOS UNITÁRIOS

Os preços máximos unitários de cada circuito de dados incluindo, se aplicável, o respetivo circuito backup, são os indicados no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 12.ª

PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços de circuitos de dados, cada Contraente Pública paga ao Cocontratante o valor correspondente ao produto da soma dos preços unitários constantes da proposta adjudicada pelo número de meses dos serviços efetivamente prestados.
2. Aos preços referidos acresce IVA à taxa legal aplicável, caso este se mostre devido.

CLÁUSULA 13.ª

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O preço a que se refere o n.º I da Cláusula 12.ª é pago, mensalmente, por cada Contraente Pública, correspondendo cada prestação à soma dos preços unitários constantes da proposta adjudicada relativos aos serviços de circuitos de dados de todas as infraestruturas da Contraente Pública, no mês a que respeita.
2. A(s) quantia(s) devida(s) pela(s) Contraente(s) Pública(s), nos termos do n.º I da presente Cláusula, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias, após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no final de cada mês em que o serviço foi efetivamente prestado.

4. As faturas a emitir mensalmente pelo Cocontratante às Contraentes Públicas devem mencionar os números das notas de encomenda a que dizem respeito e conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.
5. Durante o período transitório estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril, e pelo Decreto-Lei n.º 104/2021, de 27 de novembro, as faturas podem ser emitidas pelo Cocontratante em formato papel.
6. Decorrido o período transitório referido no número anterior e após confirmação pela(s) Contraente(s) Pública(s), as faturas eletrónicas a emitir pelo Cocontratante deverão ser enviadas para o Portal FE-AP, de receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P..
7. As faturas eletrónicas deverão cumprir as regras gerais estabelecidas na versão em vigor do documento “*Águas de Portugal - Manual de Boas Práticas - Faturação Eletrónica Inbound (Fornecedores)*”, disponível em <https://www.adp.pt/pt/faturacao-eletronica/?id=240>.
8. Em caso de discordância por parte da Contraente Pública quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
9. Caso se verifiquem erros na emissão das faturas, as mesmas podem ser recusadas pelas Contraentes Públicas e devolvidas ao Cocontratante para sua correção e nova emissão, reiniciando-se o prazo de pagamento referido no número anterior.
10. A falta de pagamento dos valores contestados pela(s) Contraente(s) Pública(s) não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do Cocontratante, devendo, no entanto, a Contraente Pública proceder ao pagamento da importância não contestada.
11. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante.
12. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao Cocontratante serão automaticamente suspensos por igual período.

CLÁUSULA 14.ª

MORA

1. A falta de pagamento das faturas regularmente emitidas e aceites dentro do prazo estipulado na Cláusula anterior apenas constitui em mora a Contraente Pública responsável pelo pagamento da fatura e apenas quanto aos serviços abrangidos pelas faturas não liquidadas.
2. Os atrasos no pagamento das faturas ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura.
3. Em caso de incumprimento da periodicidade da faturação resultante de facto não imputável às Contraentes Públicas não são devidos juros de mora por estas entidades.

CAPÍTULO IV

TERMOS DA RELAÇÃO COMERCIAL

CLÁUSULA 15.ª

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

O Cocontratante obriga-se a responder aos pedidos de informação e reclamações interpostos pelas Contraentes Públicas no prazo de:

- a) 2 (*dois*) dias úteis, relativamente a questões que lhe digam diretamente respeito, como faturação;
- b) 5 (*cinco*) dias úteis, relativamente a questões cuja informação dependa de uma entidade terceira.

CAPÍTULO V

REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CLÁUSULA 16.ª

REDE DE DADOS

O Cocontratante deve cumprir os seguintes requisitos funcionais e técnicos mínimos no que concerne à solução a apresentar para a rede de dados:

- a) Disponibilizar para as infraestruturas identificadas no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos uma rede privada de dados e respetivos equipamentos terminais baseada em links IP MPLS, segmentada em distintas redes virtuais privadas, nos termos das condições e características definidas no citado **ANEXO II**;

- b) Possibilitar a criação de várias VRF no mesmo link IP MPLS;
- c) Disponibilizar nos locais com circuito principal e backup equipamentos distintos para cada circuito com *fail over* automático;
- d) Garantir nos circuitos com tecnologia fibra ótica ou *mini-link* a largura de banda simétrica e sem contenção constante no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos;
- e) Garantir nos locais com circuito principal e backup com tecnologia fibra ótica que os circuitos são entregues por caminhos fisicamente distintos;
- f) Assegurar a possibilidade de configurar rotas estáticas ou dinâmicas, garantir a configuração e a prioridade de diferentes classes de tráfego e assegurar uma adequada integração de voz sobre IP, vídeo e dados;
- g) Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos *interfaces* e nos conectores especificados pela Contraente Pública, em função das suas necessidades técnicas, assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
- h) Garantir leitura SNMP para a comunidade a definir nos equipamentos com o objetivo de monitorização;
- i) Ser responsável pela parametrização e operação dos equipamentos dos circuitos de dados e possibilitar serviços de alteração, inserção ou remoção de parâmetros ou funcionalidades durante o Contrato sem custos adicionais, contemplando um tempo de resposta máximo, após colocação dos pedidos de alteração, inserção ou remoção de funcionalidades ou de parâmetros, de 1 (*um*) dia útil (NBD - *Next Business Day*).

CLÁUSULA 17.^a

NÍVEIS DE SERVIÇO

O Cocontratante deve garantir e cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Apresentação dos relatórios de execução contratual, nos termos previstos na Cláusula 19.^a do presente Caderno de Encargos;
- b) Disponibilidade mensal do serviço de rede para a largura de banda contratada em cada circuito de dados superior a 99,95%, devendo incluir sistemas de securitização e de backup desses serviços quando indicado como requisito;
- c) Em locais com circuito principal e backup com tecnologia fibra ótica, disponibilidade mensal do serviço de rede para a largura de banda contratada em cada circuito de dados igual ou superior a 99,99%;

- d) Garantir que a média diária da latência entre os equipamentos do Cocontratante da rede MPLS colocados nas instalações da Contraente Pública é inferior a 20 ms;
- e) Garantir que a média mensal da perda de pacotes por circuito é inferior a 1%;
- f) Em caso de indisponibilidade do circuito, reposição do serviço no prazo de 4 (quatro) horas, a contar da participação da ocorrência.

CLÁUSULA 18.ª

RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1. No decurso da execução do Contrato, o Cocontratante deve proceder à elaboração dos seguintes relatórios:
 - a) Relatórios de níveis de serviço - emitidos com uma periodicidade mensal;
 - b) Relatórios de faturação - emitidos com uma periodicidade mensal;
 - c) Relatórios de ocorrências pendentes - emitidos com uma periodicidade semanal;
 - d) Relatório de tempos médios de atendimento - emitidos com uma periodicidade mensal;
 - e) Acesso a plataforma de monitorização de circuito de dados (ocupação e disponibilidade por circuito).
2. Os relatórios de níveis de serviço previstos na alínea a) do número anterior devem ser enviados, até ao dia 15 (*quinze*) do mês subsequente ao final do mês a que dizem respeito, contendo a seguinte informação:
 - a) Cumprimento dos níveis de serviço acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade, latência e fiabilidade (perdas de pacotes);
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias).
3. Os relatórios de faturação previstos na alínea b) do n.º 1, devem ser enviados, até ao dia 15 (*quinze*) do mês subsequente ao final do mês a que dizem respeito, contendo informação detalhada que possibilite a validação da fatura pelas Contraentes Públicas.
4. Os relatórios de ocorrências pendentes previstos na alínea c) do n.º 1, devem ser enviados, até ao final do primeiro dia útil da semana subsequente à que diz respeito, devendo incluir informações relevantes sobre as ocorrências não resolvidas na semana imediatamente anterior e indicação da data de resolução prevista.
5. Os relatórios referidos nos números anteriores, a enviar às respetivas Contraentes Públicas, devem ser apresentados também em formato Excel (*.xlsx) editável.

6. Quando solicitada a realização de reuniões para análise dos relatórios de execução pela **AdP SGPS**, o Gestor do Contrato nomeado pelo Cocontratante deve participar nas mesmas.

CAPÍTULO VI

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA 19.^a

SANÇÕES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, a(s) Contraente(s) Pública(s) pode(m) exigir do Cocontratante o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
2. A(s) Contraente(s) Pública(s) pode(m), designadamente, exigir do Cocontratante o pagamento de sanções contratuais pelo incumprimento das obrigações previstas no presente Caderno de Encargos, em função da gravidade do incumprimento, nos termos previstos no quadro constante do **ANEXO III** do presente Caderno de Encargos e que dele faz parte integrante.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a(s) Contraente(s) Pública(s) tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. Quando as sanções revistam natureza pecuniária, o respetivo valor acumulado não pode exceder 20% do preço contratual.
5. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do Cocontratante, a(s) Contraente(s) Pública(s), pode(m) aplicar-lhe uma sanção contratual até 20% do valor global do Contrato.
6. A(s) Contraente(s) Pública(s), pode(m) descontar o valor das sanções devidas nos termos da presente Cláusula nos pagamentos devidos ao Cocontratante abrigo do Contrato.
7. As sanções contratuais previstas na presente Cláusula não obstem a que a(s) Contraente(s) Pública(s) exija(m) uma indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA 20.^a

FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Cocontratante, 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.

2. Para efeitos do Contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do Contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante 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 Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. Caso o evento comunicado possa ser considerado de força maior conforme o disposto na presente Cláusula, será determinada a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

6. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Cocontratante das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a Contraente Pública a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 21.ª

SUSPENSÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL POR FACTO IMPUTÁVEL ÀS CONTRAENTES PÚBLICAS

1. A falta ou atraso no pagamento das faturas emitidas pelo Cocontratante e que tenham sido aceites apenas determinam a suspensão da prestação dos serviços contratados quanto às Contraentes Públicas em relação às quais se verifica uma situação de incumprimento.
2. A suspensão da prestação dos serviços contratados nas situações descritas no número anterior só pode ter lugar após o envio à Contraente Pública em falta de pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima de 20 (*vinete*) dias relativamente à data prevista para suspensão.
3. Do pré-aviso referido no número anterior devem constar o motivo da suspensão da prestação dos serviços contratados, os meios ao dispor para evitar a suspensão, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de suspensão e restabelecimento devidos por facto imputável às Contraentes Públicas.
4. Ainda que decorrido o prazo de pré-aviso referido no n.º 2, a suspensão da prestação dos serviços contratados por facto imputável às Contraentes Públicas não pode ter lugar no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado, apenas podendo ser realizada no dia útil subsequente.
5. A falta de pagamento dos montantes apurados em resultado de acerto de faturação, não permite a suspensão da prestação dos serviços contratados quando seja invocada a prescrição ou caducidade pela Contraente Pública, nos termos e pelos meios previstos na lei.

CLÁUSULA 22.ª

RESOLUÇÃO POR PARTE DAS CONTRAENTES PÚBLICAS

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a(s) Contraente(s) Pública(s) pode(m) resolver, conjunta ou isoladamente o Contrato, a título sancionatório, no caso de o Cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante, produzindo efeitos no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da data da comunicação, e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Contraente Pública.
3. O direito de resolução referido no n.º 1, quando exercido conjuntamente, é acionado pela **AdP SGPS** em representação de todas as Contraentes Públicas e exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante, produzindo efeitos no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da data da comunicação.
4. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do Cocontratante pode ser-lhe exigida uma pena pecuniária de até 20% (vinte por cento) do preço contratual.
5. Ao valor da pena referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Cocontratante ao abrigo da Cláusula 19.^a relativamente aos serviços objeto do Contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.
6. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstante a que a(s) Contraente(s) Pública(s) exija(m) uma indemnização pelos danos excedentes.

CLÁUSULA 23.^a

RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

1. A verificação das situações previstas no n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos apenas habilita o Cocontratante a resolver o Contrato quanto às obrigações de prestação dos serviços contratados e demais deveres associados quanto à(s) Contraente(s) Pública(s) que se encontrem em situação de incumprimento.
2. O direito de resolução referido no número anterior, quando exercido por verificação de uma situação de incumprimento de obrigações pecuniárias, pode ser exercido mediante declaração enviada à Contraente Pública em falta, com conhecimento à **AdP SGPS**, produzindo efeitos no prazo de 30 (*trinta*) dias após a receção dessa declaração, salvo se a Contraente Pública cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas de juros de mora a que houver lugar.

CLÁUSULA 24.^a

EXECUÇÃO DA CAUÇÃO

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, pode ser executada pela **AdP SGPS**, em seu nome ou em representação da(s) Contraente(s) Pública(s) sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo Cocontratante das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de sanções contratuais, ou para quaisquer outros efeitos resultantes do Contrato ou da lei.
2. A resolução do Contrato pela(s) Contraente(s) Pública(s) não impede a execução da caução nos termos da lei ou do Contrato.
3. Salvo no caso previsto no número anterior, a execução parcial ou total da caução constitui o Cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes da execução, no prazo de 15 (quinze) dias, após a notificação da **AdP SGPS**, em seu nome ou em representação da(s) Contraente(s) Pública(s) para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 25.^a

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO DO COCONTRATANTE

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º I do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o Cocontratante pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização expressa da **AdP SGPS**, em representação da(s) Contraente Pública(s).
2. A **AdP SGPS**, em representação da(s) Contraente(s) Pública(s), deve pronunciar-se sobre a proposta do Cocontratante no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
3. Em caso de incumprimento, pelo Cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a(s) Contraente(s) Pública(s) pode determinar que o Cocontratante ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Contraente Pública, pela ordem sequencial daquele procedimento.

4. A subcontratação pelo Cocontratante depende de autorização expressa da **AdP SGPS**, em representação da(s) Contraente(s) Pública(s), nos termos do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 26.ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL DA(S) CONTRAENTE(S) PÚBLICA(S)

1. É permitida a cessão da posição contratual por qualquer uma das Contraentes Públicas determinada por efeito de fusão ou cisão de sociedades, devendo para o efeito o Cocontratante ser notificado das alterações inerentes aos elementos necessários para a faturação.
2. A cessão da posição contratual por qualquer uma das Contraentes Públicas em situações diversas das previstas no número anterior depende de autorização do Cocontratante, mas esta só pode ser recusada quando haja fundado receio de que a cessão envolva um aumento do risco de incumprimento das obrigações pelo potencial cessionário ou a diminuição das garantias do Cocontratante.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 27.ª

DEVER DE SIGILO

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa às Contraentes Públicas, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
2. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do Contrato.
3. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do Contrato e que a(s) Contraente(s) Pública(s) lhe indique(m) para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dois anos após a extinção das obrigações decorrentes 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.

CLÁUSULA 28.ª

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. No caso de o Cocontratante necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do Contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do Contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da(s) Contraente(s) Pública(s), nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O Cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, ou para proveito próprio.
3. O Cocontratante deve cumprir rigorosamente as instruções da(s) Contraente(s) Pública(s) no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O Cocontratante deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O Cocontratante deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela(s) Contraente(s) Pública(s), ou por quem atue em representação desta(s).
6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
7. O Cocontratante deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente Caderno de Encargos e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, e que conhecem e se comprometem a cumprir todas as obrigações aqui previstas, sendo o Cocontratante responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

8. Mediante solicitação escrita da(s) Contraente(s) Pública(s), o Cocontratante deve, no prazo de 15 (*quinze*) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
9. O Cocontratante deve comunicar de imediato à(s) Contraente(s) Pública(s) quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
10. O Cocontratante encontra-se adstrito a notificar de imediato a(s) Contraente(s) Pública(s) de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/ de supervisão de que seja objeto.
11. Se o Cocontratante tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar a(s) Contraente(s) Pública(s), por escrito, disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-a das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecendo-lhes qualquer outra informação que possam razoavelmente solicitar.
12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a(s) Contraente(s) Pública(s):
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
13. O Cocontratante obriga-se a ressarcir a(s) Contraente(s) Pública(s) por todos os prejuízos em que venham a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenham incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
14. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente Cláusula por parte do Cocontratante e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do mesmo é fundamento de resolução do presente Contrato com justa causa pela(s) a(s) Contraente(s) Pública(s), podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

CLÁUSULA 29.^a

CONSERVAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O Cocontratante deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do Contrato, e sempre em prazo não superior a 1 (um) ano após a cessação do Contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pelas Contraentes Públicas.
2. Dependendo da opção da(s) Contraente(s) Pública(s), o Cocontratante apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

CLÁUSULA 30.^a

TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

O Cocontratante não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da(s) Contraente(s) Pública(s), exceto se for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a(s) Contraente(s) Pública(s) antes de proceder a essa transferência.

CLÁUSULA 31.^a

DEVER DE COOPERAÇÃO

O Cocontratante deve cooperar com a(s) Contraente(s) Pública(s) ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

- a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Cocontratante em representação da(s) Contraente(s) Pública(s);
- b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

CLÁUSULA 32.^a

COMUNICAÇÕES

1. Salvo quando o contrário resulte do Contrato, quaisquer comunicações entre as Contraentes Públicas e o Cocontratante relativas ao Contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico, para os contatos a identificar no Contrato.

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor, sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 469.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 33.ª

LEGISLAÇÃO

1. O cumprimento das prestações contratuais das partes rege-se pelo Código dos Contratos Públicos e demais legislação portuguesa aplicável.
2. Durante a execução do Contrato, o Cocontratante obriga-se a respeitar toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade da prestação de serviços de comunicações.

CLÁUSULA 34.ª

FORO COMPETENTE

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

CLÁUSULA 35.ª

DIREITO APLICÁVEL E NATUREZA DO CONTRATO

O Contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

CLÁUSULA 36.ª

CONTAGEM DOS PRAZOS

Os prazos previstos no presente Caderno de Encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

ANEXOS

ANEXO I

CONTRAENTE(S) PÚBLICA(S)

1. AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.;
2. ADAM - Águas do Alto Minho, S.A.;
3. AdDP - Águas do Douro e Paiva, S.A.;
4. SIMDOURO - Saneamento do Grande Porto, S.A.;
5. AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A.;
6. AdCL - Águas do Centro Litoral, S.A.;
7. EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.;
8. AdVT - Águas do Vale do Tejo, S.A.;
9. AdTA - Águas do Tejo Atlântico, S.A.;
10. SIMARSUL - Saneamento da Península de Setúbal, S.A.;
11. AdSA - Águas de Santo André, S.A.;
12. AgdA - Águas Públicas do Alentejo, S.A.;
13. AdA - Águas do Algarve, S.A..

ANEXO II

LOCAIS E TIPOS DE ACESSO DA REDE DE DADOS E PREÇOS MÁXIMOS UNITÁRIOS DAS MENSALIDADES

Na tabela em anexo são indicadas as características das ligações pretendidas para cada local incluindo, se aplicável, o respetivo circuito backup, bem como os respetivos preços máximos unitários das mensalidades.

(ficheiro fornecido em formato excel)

ANEXO III

SANÇÕES CONTRATUAIS

Obrigações	Objectivo	Incumprimento	Sanção aplicável
i) Implementação dos circuitos em cada infraestrutura identificada no Anexo II do Caderno de Encargos, nos termos da Cláusula 4.ª do Caderno de Encargos;	< 120 dias	121 a 150 dias	€25,00 por dia por infraestrutura
		151 a 180 dias	€50,00 por dia por infraestrutura
		> 180 dias	€100,00 por dia por infraestrutura
ii) Existência de CAT gratuito com atendimento disponível 24 horas, nos termos previstos na Cláusula 5.ª do Caderno de Encargos, e que garanta um tempo médio de atendimento por trimestre inferior a 10 minutos;	< 10 minutos	11 a 30 min	€15,00 por minuto
		31 a 60 min	€30,00 por minuto
		> 60 min	€50,00 por minuto
iii) Suprimento e correção de irregularidades e desconformidades, nos termos da Cláusula 9.ª do Caderno de Encargos;	2 dias úteis	3 a 5 dias	€250,00 por dia
		6 a 10 dias	€500,00 por dia
		> 10 dias	€1.000,00 por dia, após o 10.º dia
iv) Resposta a pedidos de informação e reclamações que digam diretamente respeito ao Cocontratante, nos termos da Cláusula 15.ª do Caderno de Encargos;	2 dias úteis	3 a 5 dias	€50,00 por dia
		6 a 10 dias	€100,00 por dia
		> 10 dias	€150,00 por dia, após o 10.º dia
v) Alteração, inserção ou remoção de parâmetros ou funcionalidades, nos termos da alínea i) da Cláusula 16.ª do Caderno de Encargos;	1 dia útil	2 a 3 dias	€100,00 por dia
		4 a 5 dias	€250,00 por dia
		> 5 dias	€500,00 por dia, após o 5.º dia
vi) Disponibilidade mensal do serviço de rede para a largura de banda contratada, nos termos da alínea b) da Cláusula 17.ª do Caderno de Encargos;	> 99,95%	99,50% a 99,95%	10 % da fatura mensal
		95,00% a 99,50%, exclusive	20 % da fatura mensal
		< 95,00%	50 % da fatura mensal
vii) Em locais com circuito principal e backup com tecnologia fibra ótica, disponibilidade mensal do serviço de rede para a largura de banda contratada circuito de dados, nos termos da alínea c) da Cláusula 17.ª do Caderno de Encargos;	> 99,99%	99,95% a 99,99%	10 % da fatura mensal
		99,90% a 99,95%, exclusive	20 % da fatura mensal
		< 99,90%	50 % da fatura mensal
viii) Média diária da latência, nos termos da alínea d) da Cláusula 17.ª do Caderno de Encargos;	< 20ms	20ms a 30ms, inclusive	5 % da fatura mensal
		30ms a 40ms, inclusive	10 % da fatura mensal
		> 40ms	20 % da fatura mensal
ix) Média mensal de perda de pacotes, nos termos da alínea e) da Cláusula 17.ª do Caderno de Encargos;	< 1%	1% a 2%, inclusive	5 % da fatura mensal
		2% a 5%, inclusive	10 % da fatura mensal
		> 5%	20 % da fatura mensal
x) Tempo de reposição do serviço após participação da avaria, nos termos da alínea f) da Cláusula 17.ª do Caderno de Encargos;	< 4 horas	4 a 8 horas, inclusive	5 % da fatura mensal
		8 a 12 horas, inclusive	10 % da fatura mensal
		> 12 horas	25 % da fatura mensal
xi) Apresentação dos relatórios mensais de níveis de serviço na periodicidade prevista no número 2 da Cláusula 18.ª do Caderno de Encargos;	até ao dia 15 do mês subsequente	1 a 5 dias de atraso	€75,00 por dia
		6 a 10 dias de atraso	€100,00 por dia
		> 15 dias de atraso	€150,00 por dia, após o 15.º dia
xii) Apresentação dos relatórios de faturação mensal na periodicidade prevista no número 3 da Cláusula 18.ª do Caderno de Encargos;	até ao dia 15 do mês subsequente	1 a 5 dias de atraso	€75,00 por dia
		6 a 10 dias de atraso	€100,00 por dia
		> 15 dias de atraso	€150,00 por dia, após o 15.º dia
xiii) Apresentação dos relatórios semanais de ocorrências pendentes na periodicidade prevista no número 4 da Cláusula 18.ª do Caderno de Encargos.	até ao final do primeiro dia útil da semana subsequente	1 a 5 dias de atraso	€75,00 por dia
		6 a 10 dias de atraso	€100,00 por dia
		> 15 dias de atraso	€150,00 por dia, após o 15.º dia