



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



CONCURSO PÚBLICO

(COM PUBLICIDADE NACIONAL)

N.º 01.0629

**“AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS
– 2022-2025 – 2.º PROCEDIMENTO”**

CADERNO DE ENCARGOS

CADERNO DE ENCARGOS

Capítulo I Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos (CE) compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de comunicações de voz e dados para a “ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A.”, nomeadamente fornecimento de equipamentos móveis, instalação de linhas de comunicações fixas, serviços de comunicações de voz fixas e móveis, nacionais e internacionais, serviços de número verde e serviços de comunicações de dados em “Banda Larga” móvel.

Cláusula 2.ª

Conceitos e definições

Para efeitos do presente caderno de encargos, entende-se por:

- a) Cartão SIM (Subscriber Identification Module) – Cartão identificador do subscritor do serviço;
- b) Entidade prestadora do serviço ou prestador de serviços – a entidade que celebrou contrato com a entidade pública contratante na sequência do procedimento de contratação pública;
- c) Disponibilidade da rede – Tempo durante o qual é possível efetuar e receber chamadas e/ou enviar dados entre dois equipamentos terminais, calculado em termos da percentagem sobre o tempo total considerado;
- d) CAT – Centro de Apoio Técnico da entidade prestadora do serviço;
- e) Equipamento Terminal – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora do serviço;
- f) Indicador de Desempenho – Conjunto de métricas que permitem aferir a qualidade e o desempenho da rede do prestador do serviço e dos serviços fornecidos aos utilizadores;
- g) Intra-conta – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais contratados pela ARM, S.A. à entidade prestadora de serviço;
- h) Nível de Serviço – Utilizado para designar SLA (Service Level Agreement);
- i) On-Net – Comunicações realizadas dentro da rede do prestador do serviço;
- j) Off-Net – Comunicações realizadas para outras redes externas à rede do prestador serviço;
- k) Portabilidade – Serviço de rede que permite que um número originalmente atribuído pelo ICP – ANACOM a um prestador do serviço seja transportado para outro prestador de serviços;
- l) PPCA (Posto Particular de Comutação Automática) – Equipamentos terminal de cliente que se interliga com a rede do prestador dos serviços;
- m) Privação de serviço – Indisponibilidade de rede que prive o objeto do contrato;
- n) SLA – Service Level Agreement – É um contrato que especifica os níveis de serviços ou standards de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a uma determinada entidade adquirente, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados etc.;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- o) Zonas geográficas de tarifação, com origem na rede Móvel ou PPCA:
- **Zona 1:** Redes fixas União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; EUA e Canadá.
 - **Zona 2:** Redes Móveis União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; Resto da Europa.
 - **Zona 3:** Argélia, Marrocos, Tunísia, PALOP's, Venezuela, África do Sul, Austrália, Brasil e Macau;
 - **Zona 4:** Resto do Mundo.
- p) Zonas geográficas de tarifação, definidas para o serviço de Roaming:
- **Zona 2:** África do Sul; Andorra; Bósnia Herzegovina; Gibraltar; Gronelândia; Ilhas Faroé; Islândia; Liechtenstein; Moçambique; Noruega; Suíça;
 - **Zona 3:** Albânia; Angola; Arménia; Austrália; Bielorrússia; Brasil; Bulgária; Cabo Verde; Canadá; Croácia; EUA (inclui Ilhas Virgens e Porto Rico); Geórgia; Guiné-Bissau; Macedónia; Marrocos; Moldávia; Macau; República Dominicana; São Tomé e Príncipe; Timor; Tunísia; Turquia; Roménia; Ucrânia;
 - **Zona 4:** Montenegro; Redes Satélite; Rússia; Sérvia e Resto do Mundo (exceto Benim; Camboja; Cazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka);
 - **Zona 5:** Benim; Camboja; Cazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka.

Cláusula 3.ª

Preço Base

O preço base total é o preço máximo que a ARM, S.A. se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto, sendo que no presente procedimento corresponde a **97.750,00€** (noventa e sete mil setecentos e cinquenta euros), ao qual acresce o IVA a taxa legal em vigor.

Cláusula 4.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) 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) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
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, 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 adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 5.ª

Prazo

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de **36** (trinta e seis) **meses** a contar da data da sua celebração ou até que se esgote preço total máximo estimado do contrato, consoante o facto que ocorrer primeiramente, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.
2. O prazo de **implementação** dos bens e serviços a contratar no âmbito deste procedimento é de **30 dias** a contar da data da celebração do contrato.
3. Não serão aceites extensões ao prazo constante do número 1, nomeadamente por via de regras de fidelização que o prestador de serviços tenha em vigor no momento de aquisição de equipamentos e serviços.
4. Findo o contrato, todos os equipamentos fornecidos deverão ser desbloqueados, de forma a permitir a sua utilização em qualquer rede, independentemente da data do respetivo fornecimento.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do cocontratante

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Obrigação de prestar os serviços de comunicações (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo, Fixo-Fixo, Fixo-Móvel) e transmissão de dados via SMS, MMS, GPRS e/ou UMTS, 3G, 4G ou 5G, de ora em diante abreviadamente designados por serviços de comunicações, com os requisitos técnicos e funcionais e de acordo com os níveis de serviço definidos no presente caderno de encargos e seus anexos, nos demais documentos do procedimento de contratação e na proposta adjudicada;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- b) Obrigação de fornecer os equipamentos com as características e nas quantidades exibidas no caderno de encargos;
 - c) Obrigação de comunicar, antecipadamente, a ARM, S.A., os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços de comunicações ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - d) Obrigação de não alterar as condições da presente prestação dos serviços de comunicações sem prévia autorização da ARM, S.A., exceto nos casos em que o caderno de encargos expressamente o preveja;
 - e) Obrigação de proceder à implementação da solução técnica e funcional constante da proposta adjudicada;
 - f) Obrigação de prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que os serviços de comunicações são prestados, ministrando todos os esclarecimentos que se justifiquem, no prazo para o efeito indicado pela ARM, S.A.;
 - g) Obrigação de comunicar qualquer facto, que ocorra durante a execução do contrato, que altere a sua denominação social, os seus representantes legais e que tenha relevância para a prestação dos serviços e para a execução contratual;
 - h) Obrigação de comunicar a ARM, S.A. a nomeação de gestor de serviço responsável pelo contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo;
 - i) Obrigação de apresentar numeração curta indexada aos planos da numeração da ARM, S.A.;
 - j) Obrigação de cumprir a política da qualidade e ambiente em vigor na ARM, S.A..
2. O tráfego a adquirir, nas quantidades máximas definidas no presente caderno de encargos, poderá assumir as seguintes configurações:

Serviço móvel do tráfego:

- i) O tráfego afeto ao serviço móvel de voz abrangido é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem Rede Móvel – terminação Rede Móvel “Intra-conta”;
 - b) Origem Rede Móvel – Terminação PPCA “Intra-conta”;
 - c) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel “On-net”;
 - d) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Moveis Nacionais “Off-Net”;
 - e) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Fixas Nacionais “SFT”;
 - f) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Internacionais;
 - g) Tráfego em “roaming”.
- ii) Relativamente ao tráfego afeto ao serviço móvel de mensagens e serviço móvel de mensagens multimédia (SMS e MMS), prevêm-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Móvel – terminação Rede Móvel “Intra-conta”;
 - b) Origem Rede Móvel – Terminação PPCA “Intra-conta”;
 - c) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel “On-net”;
 - d) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Moveis Nacionais “Off-Net”;
 - e) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Fixas Nacionais “SFT”;
 - f) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Internacionais;
 - g) Tráfego em “roaming”.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



Serviço de voz fixa:

- iii) O tráfego afeto ao serviço de voz fixa é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem PPCA – Terminação Rede Móvel e Fixo “Intra-conta”;
 - b) Origem PPCA – Terminação Rede Móvel “On-Net”;
 - c) Origem PPCA – Terminação outras Redes Móveis Nacionais “Off-Net”;
 - d) Origem PPCA – Terminação Redes Fixas “Off-Net”.

Serviço de números verdes:

- iv) O tráfego afeto ao serviço de voz fixa é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem – Móvel -> Número verde;
 - b) Origem – Fixo -> Número verde.

Notas:

- Não deve ser permitida a ligação de números Internacionais para o número verde
- O número verde de ser “entregue” a um número fixo ou móvel, a designar pela ARM, SA.

Serviço de Dados:

- v) O tráfego afeto ao serviço de dados é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem Rede Móvel – Acesso Internet;
 - b) Origem de Rede Móvel – Acesso rede de dados da ARM, S.A.;
 - c) Origem Rede Móvel – Acesso outras redes de dados;
 - d) Acesso em “roaming”.
- 3. 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. O prestador de serviços, no âmbito dos serviços contratados, deverá garantir o integral cumprimento de todas as disposições legais em vigor no que se refere à recolha tratamento de dados pessoais, designadamente, o Regulamento 2016/679 da união europeia.

Cláusula 7.ª

Forma de prestação do serviço

1. Iniciada a prestação dos serviços objeto do contrato, a ARM, S.A., por si ou através de terceiro por esta designado, procede, no prazo de 30 (trinta) dias, à verificação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados e dos bens afetos, para o efeito realizando testes e aferindo eventuais irregularidades.
2. Depois de realizada a verificação a que se refere o número anterior, a ARM, S.A. comunica por escrito ao prestador de serviços todas as eventuais irregularidades e desconformidades detetadas.
3. O prestador de serviços dispõe do prazo de dois dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior, para proceder ao suprimimento e correção das irregularidades e desconformidades apresentadas.
4. Em caso de incumprimento da obrigação prevista no número anterior, a ARM, S.A. poderá proceder à aplicação das penalidades contratualmente previstas na cláusula 15.ª, do presente caderno de encargos.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



5. O prestador dos serviços tem, obrigatoriamente, que proceder à emissão dos relatórios de gestão, melhor definidos nos números seguintes, para cada um dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar (voz móvel, voz fixa e dados).
6. Nos termos do número anterior, os relatórios de gestão a emitir são os seguintes:
 - a) Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal;
 - b) Relatórios de níveis de serviço – emitidos com a periodicidade trimestral.
7. Os relatórios de faturação referidos na alínea a) do número anterior devem incluir a seguinte informação:
 - a) Informação agregada de tráfego e valor por tipo e destino;
 - b) Informação sobre a chamada e/ou ligação:
 - i) Data;
 - ii) Hora;
 - iii) Número originador;
 - iv) Número de destino (se aplicável);
 - v) Identificador do tipo de chamada e ou ligação;
 - vi) Duração/volume;
 - vii) Custo.
 - c) Informação detalhada que possibilite a validação de acordo com o anexo III do presente caderno de encargos.
8. Os relatórios de níveis de serviço devem incluir a seguinte informação:
 - a) Cumprimento e violação dos SLAs acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade;
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias);
 - d) Números de cartões SIM's ativos;
 - e) Indicação dos contratos ativos, incluindo a seguinte informação:
 - i) Data de início;
 - ii) Data de cessação.
9. Os relatórios referidos nos números anteriores são apresentados em formato Excel.

Cláusula 8.ª

Requisitos técnicos e funcionais

A solução proposta deverá obedecer aos seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

- a) A solução a apresentar terá de obrigatoriamente contemplar um sistema onde convergem as comunicações fixas e móveis para um único ponto, isto é, os utilizadores do sistema, desde que comunicando dentro do conjunto de números internos da Organização, terão chamadas a custo zero, tal como a ARM, S.A. atualmente possui;
- b) A solução a implementar deverá possuir as seguintes características:
 - i) As chamadas entre os números fixos da organização e os móveis da mesma sejam a custo zero;
 - ii) As chamadas originadas nos números fixos da organização e que têm como destino números móveis saiam sempre pelo caminho mais económico;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- iii) As chamadas entre os números fixos da organização sejam efetuadas a custo zero;
- iv) As chamadas e SMS entre os móveis da organização sejam efetuadas a custo zero;
- v) A ligação à REDE pública fixa deve ser proporcionada por um **SIP Trunk**.

Serviço móvel de voz:

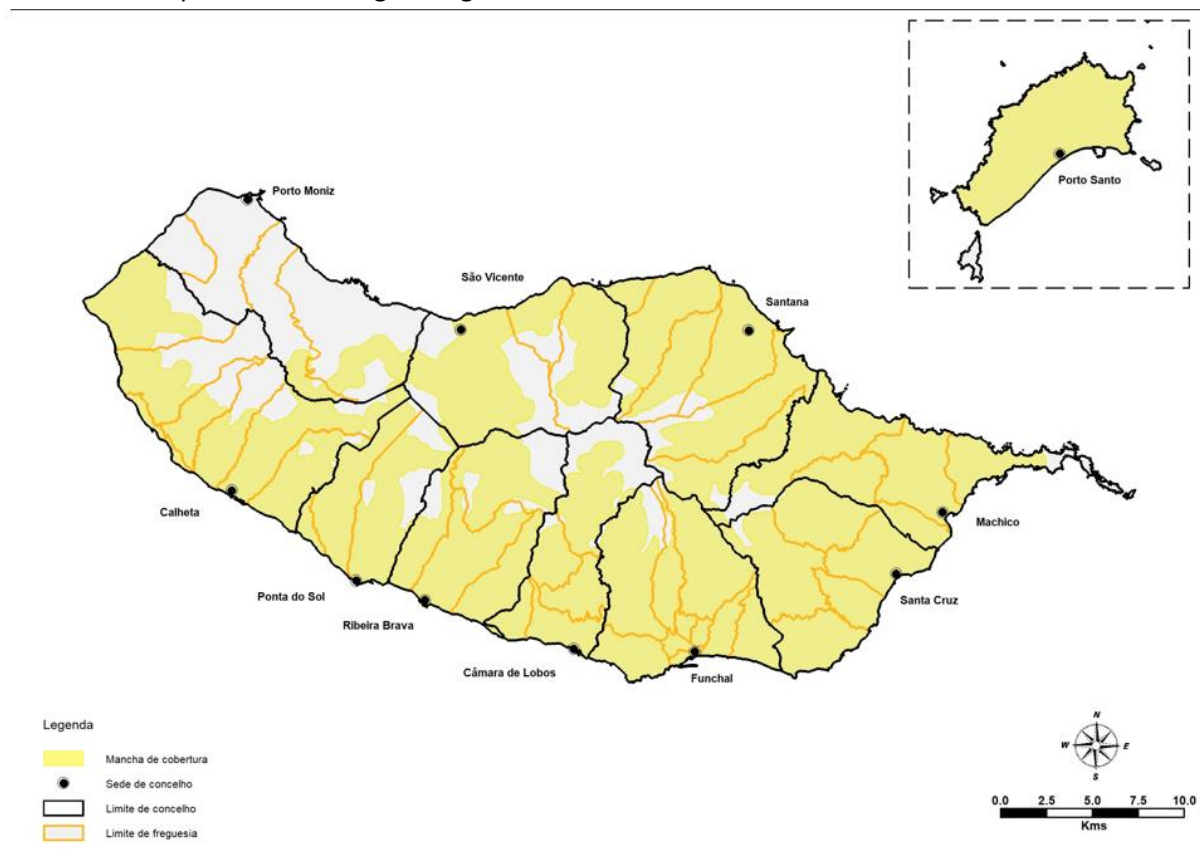
- c) Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos para o serviço móvel de voz:
 - i) Garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes no universo da ARM, S.A.. Qualquer custo associado à portabilidade dos números é da responsabilidade da entidade prestadora do serviço;
 - ii) Garantir o transporte das classes de tráfego;
 - iii) Garantir o acesso aos serviços;
 - iv) Faturação ao segundo a partir do 30º segundo;
 - v) Garantir a possibilidade da ARM, S.A. estabelecer um valor máximo de comunicações (de voz e dados) a atribuir a cada colaborador;
 - vi) Garantir a possibilidade de, no decorrer do contrato, a ARM, S.A. poder optar por atribuir a um ou mais cartões, um tarifário diverso do proposto, desde que este seja, à data, disponibilizado pelo prestador de serviços;
 - vii) Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma fatura adicional em formato eletrónico;
 - viii) Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, o sistema seja bloqueado para as comunicações fora da VPN;
 - ix) Garantir a possibilidade do “roaming” apenas ser automático para utilizadores selecionados pela ARM, S.A.;
 - x) Garantir a possibilidade de se programarem alguns cartões com números fixos (ou móveis) externos à VPN, para os quais as ligações ficarão “fora do plafond”, de modo a que possam sempre ser acessíveis pelos colaboradores aos quais os referidos cartões estão atribuídos, mesmo quando estes esgotem o plafond atribuído;
 - xi) Possibilidade de, em determinados cartões, se introduzir uma filosofia de pré-pago (sem plafond), onde o colaborador poderia carregar o cartão num MB para poder efetuar chamadas fora da VPN;
 - xii) Garantir que os valores unitários a aplicar nas faturas e nos carregamentos via MB, aos colaboradores que optem por efetuar chamadas fora do plafond máximo atribuído pela ARM, S.A. sejam os apresentados pelo concorrente na “Lista de Preços Unitários e Preço Máximo Estimado”;
 - xiii) Fornecer e apresentar terminais conforme as opções em termos de marcas e modelos, para a totalidade das tipologias no Anexo II do caderno de encargos;
 - xiv) O prestador de serviço deverá definir trimestralmente a lista de marcas e modelos propostos para cada segmento disponibilizado, que devem ser os tecnologicamente mais atualizados para a faixa de preço respetiva. Deve ainda disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada modelo;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- xv) Disponibilizar os relatórios previstos nos números 5, 6, 7, 8 e 9 da cláusula 7.ª deste caderno de encargos;
- xvi) A cobertura da rede móvel (GSM) deve obedecer, no mínimo, à mancha colorida representada na figura seguinte:



Nota: A cobertura da rede GSM e/ou 3/4G do prestador de serviços deve cobrir as áreas coloridas a amarelo nos mapas anteriores.

Serviço de voz fixa:

- d) Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos para o serviço de voz fixa:
 - i) A lista de Pontos de Ligação a manter/implementar consta do Anexo I ao presente caderno de encargos;
 - ii) A integração entre a rede do prestador do serviço e os PPCA, propriedade da ARM, S.A., deverá ser efetuada utilizando um SIP-Trunk;
 - iii) Disponibilização de informação sobre requisitos e/ou alterações a implementar nos PPCA propriedade da ARM, S.A., para integração com a rede do prestador do serviço, sem custos adicionais para a ARM, S.A.;
 - iv) Garantir a convergência entre as comunicações fixas e móveis objeto deste contrato;
 - v) Garantir o transporte das classes de tráfego definidas;
 - vi) Garantir o acesso aos serviços discriminados;
 - vii) Faturação ao segundo a partir do 30º segundo;
 - viii) Disponibilizar os relatórios previstos nos números 5, 6, 7, 8 e 9 da cláusula 7ª deste caderno de encargos;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- ix) Garantir a integração do atual sistema da ARM, SA constituído por:
 - (a) Router Cisco 2911 – com o papel de CUBE;
 - (b) Cisco Call Manager Ver 10.0 ou Superior;
 - (c) 3 Locais com Cisco 1861 I/F ISDN;

Serviços de dados:

- e) Definem-se os seguintes requisitos técnicos funcionais mínimos para o serviço de dados:
 - i) Cumprimento da Tabela de Unidades de Faturação (Anexo III do presente caderno de encargos);
 - ii) A solução deve permitir o serviço de voz sobre IP (VoIP);
 - iii) Garantir que as velocidades máximas sejam $\geq 150\text{Mbps}/50\text{Mbps}$ de (downstream/upstream);
 - iv) Garantir o transporte das classes de tráfego definidas;
 - v) Garantir o acesso aos serviços discriminados;
 - vi) Garantir a possibilidade de um valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador;
 - vii) Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma fatura adicional em formato eletrónico;
 - viii) O prestador de serviço deverá definir trimestralmente a lista de marcas e modelos propostos para cada segmento disponibilizados, com a descrição detalhada das características técnicas de cada, sendo que os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado;
 - ix) Deverão ser apresentadas opções em interface de ligação em USB;
 - x) As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que está a ser atingido o valor máximo de comunicações estabelecido pela ARM, S.A.;
 - xi) Disponibilizar os relatórios previstos nos pontos 5, 6, 7, 8 e 9 da cláusula 7.ª deste caderno de encargos.

Cláusula 9.ª

Descrição dos Níveis de Serviço

1. O contrato celebrado entre a ARM, S.A. e o prestador de serviços deverá incluir um acordo de níveis de serviço, “Service Level Agreement - SLA”, com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes:
 - a) A entidade prestadora do serviço nomeará pelo menos um gestor de conta afeto à gestão do contrato;
 - b) A entidade prestadora do serviço reunirá semestralmente com a ARM, S.A. para análise dos relatórios;
 - c) Deverá existir um CAT com contactos específicos para o contrato celebrado com as seguintes obrigações:
 - i) Tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos, disponível 24 horas, todos os dias;
 - ii) Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deve ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão previsto na alínea c) do n.º 8 da cláusula 7.ª;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- d) Relativamente aos equipamentos terminais e de interligação deverá ser cumprido o seguinte:
 - i) Disponibilização no CAT, em caso de avaria dos equipamentos terminais, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT, devendo o equipamento ser expedido por estafeta, neste prazo, por solicitação da ARM, S.A.;
 - ii) Taxa de avarias em terminais deve inferior a 10% por trimestre;
 - iii) A intervenção para reposição do serviço, em caso de avaria dos acessos de interligação de PPCA à rede móvel, deverá ser efetuada num prazo máximo de 4 horas após comunicação da mesma ao CAT;
 - iv) Deve ser possível a substituição de terminais sem custos adicionais, por equipamentos equivalentes, pelo menos uma vez durante a vigência do contrato.
 - e) A entidade prestadora do serviço deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativos a privações do serviço contratado comunicadas ao CAT:
 - i) Tempo máximo total de privação contratado deve ser inferior a 8 horas por ano;
 - ii) Tempo médio de privação do serviço deve ser inferior 1 hora por ano;
 - iii) Tempo entre privações do serviço deve ser superior a 12 horas.
 - f) Ocorrendo a extinção da tecnologia utilizada na prestação dos serviços de comunicações ou a implementação de outro(s) serviço(s) que o(s) substitua(m), por imposição de regulamentação nacional ou comunitária relativa à normalização das redes móveis, o prestador de serviços deve comunicar de imediato a ARM, S.A., essa extinção ou substituição.
 - g) Durante o contrato deve ser possível alterar:
 - i) Os números fixos que fazem parte da VPN;
 - ii) A quantidade de canais/circuitos fixos de voz contratados;
 - iii) O número de equipamentos móveis em utilização.
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.

Cláusula 10.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à ARM, S.A., em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 11.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à ARM, S.A., 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 cocontratante 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.

Cláusula 12.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **5 (cinco) anos** a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II

Obrigações da ARM, S.A.

Cláusula 13.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ARM, S.A. deve pagar ao prestador de serviços 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 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo 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.
3. Por ser um contrato deste tipo, virtualmente impossível prever com exatidão as quantidades/duração de cada tipo de comunicação e equipamento, as referências a estas, nos quadros "*Lista de preços unitários e preço máximo estimado*" e na "*Lista de quantidades*", não são vinculativas, mas apenas estimativas, podendo assim ser alteradas até 50 % tendo como limite máximo o valor total do contrato para os 3 anos de execução, o qual nunca poderá ser excedido. Nestes termos, os consumos a efetuar podem flutuar entre si desde que essa flutuação não seja superior a 50% e o valor total do contrato não seja ultrapassado.
4. Os preços definidos serão reduzidos automaticamente em função das alterações registadas no mercado durante a vigência do contrato.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



5. Apenas serão devidos e pagos os serviços efetivamente prestados e utilizados, não sendo, portanto, devida qualquer indemnização ou preço pelo não esgotamento das quantidades, não aquisição de equipamentos ou não ativação de serviços acima previstos neste caderno de encargos.

Cláusula 14.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela ARM, S.A., nos termos da cláusula anterior, **devem ser pagas no prazo de 30 a 60 dias após a receção pela mesma, das respetivas faturas**, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no fim de cada mês a que se reporta, em função e na proporção dos serviços prestados.
3. A ARM, S.A., pagará ao prestador de serviços, de acordo com os preços unitários estabelecidos, e na proporção dos serviços efetivamente prestados durante o período mensal.
4. Em caso de discordância por parte da ARM, S.A., quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. O crédito em chamadas e/ou equipamentos atribuído pelo prestador de serviços deverá ser imputado, ao longo da vigência do contrato, às faturas de comunicações ou equipamentos, com periodicidade e percentagem a combinar entre as partes.
6. O cocontratante não poderá ceder quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente contrato, incluindo a cessão de créditos, sem a prévia autorização escrita, por qualquer meio registado, da ARM, S.A..
7. Em caso de violação do disposto no número anterior, incluindo a realização de uma cessão de créditos com a expressa oposição da ARM, S.A., o cocontratante será responsável por todos os custos acrescidos que o cumprimento da obrigação perante o cessionário acarretar para o contraente público.

Capítulo III

Penalidades contratuais e Resolução

Cláusula 15.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ARM, S.A. pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, no seguinte termo:
 - a) Por cada dia de incumprimento dos serviços acordados, até 0,25% do preço do serviço em causa, sem prejuízo do direito da resolução previsto na cláusula 17.ª;
 - b) Pelo incumprimento do disposto no n.º 5 da cláusula 7.ª será aplicada uma sanção pecuniária de €1.500,00, por cada relatório;
 - c) Pelo incumprimento do estabelecido na alínea a) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de níveis de serviço** será aplicada uma sanção pecuniária de €2.050,00;
 - d) Pelo incumprimento da subalínea i) da alínea c) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de níveis de serviço** será aplicada uma sanção pecuniária de €1.000,00;



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



- e) Pelo incumprimento da subalínea ii) da alínea c) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de níveis de serviço** será aplicada uma sanção pecuniária de €200,00 por ocorrência não registada;
 - f) Pelo incumprimento da subalínea i) da alínea d) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de níveis de serviço** será aplicada uma sanção pecuniária calculada da seguinte forma:
 $VP=30 \times H$;
VP: Valor da penalidade em EUR;
H: número de horas de incumprimento;
 - g) Pelo incumprimento da subalínea iii) da alínea d) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de níveis de serviço** será aplicada uma sanção pecuniária da seguinte forma:
 $VP=30 \times H$;
VP: valor da penalidade em EUR;
H: número de horas de incumprimento;
 - h) Pelo incumprimento da subalínea i) da alínea e) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de Níveis de Serviço** será aplicada uma sanção pecuniária calculada da seguinte forma: $VP=30 \times H$;
VP: valor da penalidade em EUR;
H: número de Horas ou fração em incumprimento;
 - i) Pelo incumprimento das subalíneas ii) ou iii) da alínea e) do n.º 1 da cláusula 9.ª **Descrição de Níveis de Serviço** será aplicada uma sanção pecuniária calculada da seguinte forma:
 $VP=30 \times H$;
VP: valor da penalidade em EUR;
H: número de Horas ou fração em incumprimento.
- 2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, a ARM, S.A. pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do preço contratual.
 - 3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo cocontratante ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.
 - 4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ARM, S.A. tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
 - 5. A ARM, S.A. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

Cláusula 16.ª

Força maior

- 1. Não podem ser impostas penalidades 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, 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



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



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 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 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 17.ª

Resolução por parte da ARM, S.A.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ARM, S.A. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Pelo atraso, total ou parcial, na realização dos serviços objeto do contrato superior a três meses, ou declaração escrita do prestador de serviços de que os atrasos em determinados serviços excederão esse prazo;
 - b) Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos associados à prestação do serviço expressas no caderno de encargos e no contrato;
 - c) Indisponibilidade de acesso à rede, num local, por um período de tempo contínuo superior ou igual a 96 horas;
 - d) Indisponibilidade de acesso à rede, num local, por período de tempo interpolado superior ou igual a 7 dias.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ARM, S.A..

Cláusula 18.ª

Resolução por parte do cocontratante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando o montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



2. No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ARM, S.A., que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Capítulo IV

Caução e seguros

Cláusula 19.ª

Caução para garantir o cumprimento das obrigações

Não é exigível a prestação de caução, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 20.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos que nos termos da legislação em vigor devem ser segurados.
2. A ARM, S.A. pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 15 (quinze) dias.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 21.ª

Foro competente

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

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 22.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 23.ª

Gestor do contrato

1. Nos termos do artigo 290ª-A do CCP, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato nomeado pela ARM, S.A..



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



2. As competências do Gestor do Contrato são as definidas no contrato (quando aplicável), bem como as definidas no CCP e no artigo 8.º A do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, na sua atual redação.

Cláusula 24.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. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 25.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 27.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Cláusula 28.ª

Consulta preliminar ao mercado

Não foi realizada consulta preliminar ao mercado, nos termos do artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, tendo o preço base fixado no presente caderno de encargos sido definido com base nos custos médios unitários, resultantes de anteriores procedimentos, para prestações do mesmo tipo.

Cláusula 29.ª

Proteção de dados

O Cocontratante obriga-se a cumprir com o enquadramento jurídico geral da Lei de Proteção de Dados existente em Portugal e o quadro jurídico especial do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor a partir de 25 de maio de 2018, aceitando expressamente regular esta questão conforme estabelecido no **Anexo IV** «Conformidade com o RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados» do presente caderno de encargos e que dele faz parte integrante.

ANEXO I

ESTRUTURA EXISTENTE E PRETENDIDA

Lista de números fixos que pertencem atualmente à ARM, S.A. e respetivo nível de faturação pretendido:

Telefone	Localização	Tipo de Ligação	Nível de Faturação	Novo Número	Número de Chamadas Simultâneas	DDI's
291 201 020 291 214 860 291 705 880 291 529 120 291 529 129 291 529 110 291 950 000 291 950 500 291 980 560 291 980 568 291 090 466 291 090 467 291 090 468 291 090 469 291 090 470 291 090 497 291 004 000	ARM - Rua Ferreiros	SIP TRUNK	IntraConta	Mantém	44 (fixo e móvel)	140
	Eta Alegria	ISDN	Tarifário Base	Mantém	2	0
	ETZL – Estação de Triagem e Transferência ZONA LESTE Porto Novo - ARM Delegação Leste	ISDN	Tarifário Base	Mantém	2	0
	ETZO – Estação de e Transferência ZONA Oeste Meia-Légua Ribeira Brava - ARM – Delegação Oeste	ISDN	Tarifário Base	Mantém	2	0
	CPRS – Centro Processamento Resíduos Sólidos Porto Santo – Camacha	ISDN	Tarifário Base	Mantém	2	0
800910500	Número Verde	N/A	Tarifário Num.Verde	Mantém	n/a	n/a

Nota 1: Os números fixos acima, que estão assinalados como “IntraConta” devem poder ser acedidos pelos móveis da ARM, S.A. sem custos adicionais.

Nota 2: O Termo “Tarifário base” refere-se a números para os quais se prevê apenas uma função de backup, já que as chamadas a efetuar serão, em funcionamento normal, encaminhadas pelo acesso central (291 20 10 20).

Nota 3: O termo “Tarifário Num.Verde” refere-se ao tarifário que faz parte integrante da lista de preços nomeadamente nas linhas C79 e C80

A ARM, S.A. poderá, a qualquer momento, adicionar um número novo a este grupo com um determinado nível, bem como extinguir contratos dos números existentes e alterar os níveis de faturação de um determinado número, mediante informação ao prestador de serviços.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



ANEXO II

LISTA DE QUANTIDADES

Tabela I – Lista de preços unitários e preço total máximo estimado - Serviço de Voz Móvel	
EQUIPAMENTOS – PARA A DURAÇÃO TOTAL DO CONTRATO	Valores Estimados
	Preço Global Máximo Estimado (36 meses)
C1 - Topo de Gama (PVP> 450€)	40 000,00 €
C2 - Gama Alta (PVP> 300€ <= 450€)	
C3 - Gama Média (PVP> 100€ <= 300€)	
C4 - Gama Standard (PVP <= 100,00€)	
C5 – Equipamentos para ligação em Banda Larga	
Notas: · O valor de 40.000 €, é um valor máximo estimado pré-determinado, para a duração global do contrato 36 (trinta e seis) meses, a ser utilizado para aquisição de equipamentos (Telemóveis, Tablets, Bandas Largas, Portáteis, etc.) do portfólio de equipamentos disponibilizado pelo Operador, de acordo com as limitações previstas nos itens C1 a C5. · A aquisição ocorre mediante requisição de equipamentos pela ARM, e requer apresentação de orçamento pelo operador para prévia aprovação pela ARM, S.A.	
C6 - Assinatura Por Cartão	Estimativa Quantidade
C6.1 - Cartão com plafond de 50 min outras redes	5
C6.2 - Cartão com plafond de 25 min outras redes	15
NOTA: Os plafonds acima referidos devem poder ser consumidos em minutos de conversação ou SMS, sendo que neste caso se admite que cada SMS corresponda a 1 minuto de plafond.	
C6.3 - Cartão sem plafond	550
C6.4 – “Cartões” para ligação em Banda Larga com plafond mensal de 4GB	30
Nota: O somatório dos plafonds dos cartões referidos em C6.4 devem ser partilhados pelo conjunto de cartões ativados.	
Custo por minuto do Serviço Voz Nacional (origem-terminação)	Estimativa mensal Minutos
C7 - Rede Móvel - Rede Móvel "IntraConta"	Ilimitado
C8 - Rede Móvel - PPCA "Intra Conta"	Ilimitado
C9 - Rede Móvel - Rede Móvel Prestador Serviços "On-Net"	18000
C10 - Rede Móvel - Rede Móvel "Off-Net"	18000
C11 - Rede Móvel - Redes Fixa "SFT"	3000
Custo por minuto do Serviço de Voz Internacional (Origem - Terminação)	Estimativa mensal Minutos
C12 - Origem Rede Móvel - Redes Fixas da Zona 1 + EUA, Canadá, Suíça, Andorra e Noruega	100
C13 - Origem Rede Móvel - Redes Móveis da UE, Suíça, Andorra e Noruega + Fixas Resto Europa	80



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



C14 - Origem Rede Móvel - Redes Fixas ou Móveis de Argélia, Marrocos, Tunísia, PALOP, Venezuela, Africa do Sul, Brasil e Macau	40
C15 - Origem Rede Móvel -Redes Fixas e Móveis Resto do Mundo	20
Custo por mensagem do Serviço SMS - Nacional e Internacional (Origem - Terminação)	Estimativa mensal Quantidade
C16 Rede Móvel - Rede Móvel "Intra-conta"	Ilimitado
C17 Rede Móvel - Rede Móvel prestador serviços "On-Net"	3500
C18 Rede Móvel - Rede Móvel "OffNet"	3000
C20 Rede Móvel - Redes Internacionais	50
Custo por mensagem do Serviço MMS - Nacional e Internacional (Origem - Terminação)	Estimativa mensal Quantidade
C16.1 Rede Móvel - Rede Móvel "Intra-conta"	100
C17.1 Rede Móvel - Rede Móvel prestador serviços "On-Net"	50
C18.1 Rede Móvel - Rede Móvel SMT "OffNet"	30
C20.1 Rede Móvel - Redes Internacionais	5
Custo de Comunicações Móveis em "roaming"	Estimativa mensal Minutos
ZONA 2	
C22.6 - Minuto de comunicações de Voz efetuadas para o país onde se situa o aparelho móvel na Zona	15
C22.7 - Minuto de Comunicações de voz efetuadas para Portugal a partir de um País da Zona	15
C22.8 - Minuto de Comunicações de Voz efetuadas para outros destinos a partir de um País da Zona	5
C22.9 - Minuto de comunicações de Voz recebidas na Zona	15
C23.0 - Mensagens (SMS) enviadas a partir de um País da Zona	8
C23.1 - Mensagens (SMS) recebidas num País da Zona	Ilimitado
C23.2 - Mensagens Multimédia (MMS) enviadas a partir de um País da Zona	4
C23.3 - Mensagens Multimédia (MMS) recebidas num País da Zona	4
ZONA 3	
C32.6 - Minuto de comunicações de Voz efetuadas para o país onde se situa o aparelho móvel na Zona	10
C32.7 - Minuto de Comunicações de voz efetuadas para Portugal a partir de um País da Zona	10
C32.8 - Minuto de Comunicações de Voz efetuadas para outros destinos a partir de um País da Zona	5
C32.9 - Minuto de comunicações de Voz recebidas na Zona	10
C33.3 - Mensagens (SMS) enviadas a partir de um País da Zona	8
C33.1 - Mensagens (SMS) recebidas num País da Zona	Ilimitado



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



C33.2 - Mensagens Multimédia (MMS) enviadas a partir de um País da Zona	2
C33.3 - Mensagens Multimédia (MMS) recebidas num País da Zona	2
Serviço dados	
	Estimativa Mensal em MB
Internet no Telemóvel	
C40 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	30000
Acesso por cartões Banda Larga – Extra Plafond	
C41 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	10500
Serviço de Dados em “Roaming”	
	Estimativa Mensal em MB
Internet no Telemóvel	
C40.1 Zona 1 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	60
C40.2 Zona 2 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	10
C40.3 Zona 3 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	5
Acesso por cartões Banda Larga	
C41.1 Zona 1 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	40
C41.2 Zona 2 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	10
C41.3 Zona 3 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	5
Serviço de Voz Fixo	
Mensalidade das Linhas fixas (conforme características constantes do Anexo I do CE)	
Local de Instalação das Linhas	Quantidade
C50 - ARM Sede - Rua Ferreiros	1
C51 - ETA Alegria - Alegria S. Roque	1
C53 ETZL – ETT ZONA LESTE Porto Novo - ARM – Delegação Leste	1
C54- ETZO – ET ZONA Oeste Meia-Légua Ribeira Brava- ARM – Delegação Oeste	1
C55 CPRS – Centro Processamento Resíduos Sólidos Porto Santo – Camacha	1
C56 – Numero Verde	1
Custo por minuto do Serviço Voz Nacional (origem-terminação)	Estimativa mensal Minutos
C71 - PPCA - Rede Móvel, Fixo "IntraConta" e Fixo "On-Net"	Ilimitado
C72- PPCA - Rede Móvel Prestador Serviços "On-Net"	2000
C73 - PPCA- Rede Móvel "Off-Net"	1500
C74 -PPCA - Redes Fixa "Off Net"	Ilimitado
Custo por minuto do Serviço de Voz Fixo - Móvel Internacional (Origem - Terminação)	Estimativa mensal Minutos
C75 - PPCA - Redes Móveis da Zona 1 + EUA e Canadá	100



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



C76 - PPCA - Redes Móveis da Zona 2 + Resto da Europa	20
C77 - PPCA - Redes Móveis Zona 3	20
C78 - PPCA - Redes Móveis Zona 4	5
Custo por minuto do Serviço de Voz Fixo-Fixo Internacional (Origem - Terminação)	Estimativa mensal Minutos
C75 - PPCA - Redes Fixas da Zona 1 + EUA e Canadá	250
C76 - PPCA - Redes Fixas da Zona 2 + Resto da Europa	50
C77 - PPCA - Redes Fixas Zona 3	30
C78 - PPCA - Redes Fixas Zona 4	20
Serviços Numero Verde	Estimativa mensal Minutos
C79 - Rede Fixa -> Numero Verde	Ilimitado
C80- Rede Móvel -> Numero Verde	300

Nota Importante:

As quantidades exibidas no anterior quadro são apenas estimativas. Assim, admite-se que as mesmas variem até 50%, de forma a compreender flutuações de consumo nos tipos de comunicação, que não são possíveis de prever, tendo como limite máximo o valor total do contrato para os 3 anos de execução, o qual nunca poderá ser aumentado. Nestes termos, os consumos a efetuar podem flutuar entre si desde que essa flutuação não seja superior a 50 % e o valor total do contrato não seja ultrapassado.

(A) – O número verde não é sujeito a instalação física, será no entanto obrigatório que o mesmo seja “entregue” a um número fixo ou móvel da ARM, SA.

Anexo III

TABELA DE UNIDADES DE FATURAÇÃO

Serviço móvel de voz e dados, serviço de voz fixo-móvel e fixo-fixos e transmissão de dados via SMS, MMS, GPRS e/ou UMTS

Serviço de dados	Unidade Mínima de Faturação
Internet no Telemóvel	
C40 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	10KB
Acesso por cartões Banda Larga - extra plafond	
C41 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	1MB
Serviço de Dados em "Roaming"	
Internet no Telemóvel	
C40.1 Zona 1 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	100KB
C40.2 Zona 2 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	100KB
C40.3 Zona 3 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	100KB
Acesso por cartões Banda Larga	
C41.1 Zona 1 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	100KB
C41.2 Zona 2 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	100KB
C41.3 Zona 3 Origem Rede Móvel – Acesso Internet;	100KB

ANEXO IV

«CONFORMIDADE COM O RGPD - REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS»

Introdução.

Definições no quadro do RGPD e da LPDP

1. NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Toda e qualquer norma jurídica aplicável no âmbito da proteção de dados pessoais e da segurança da informação pessoal, seja de carácter internacional ou comunitário, seja de carácter nacional, tal como, designadamente, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, a Lei de Proteção de Dados Pessoais e outra Legislação Complementar vigente no ordenamento jurídico.

2. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

«Responsável pelo tratamento», a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.

3. SUBCONTRATANTE

«Subcontratante», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes.

Cláusula 1ª

(Conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS)

1. Cada uma das Partes deve atuar em conformidade com todas as normas vigentes no ordenamento jurídico nacional em matéria de proteção de dados pessoais e de segurança da informação, normas essas designadas doravante por NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, cumprindo com as respetivas obrigações.
2. A NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS abrange todo e qualquer tipo de norma vigente e aplicável no ordenamento jurídico nacional bem como toda e qualquer interpretação ou decisão de uma entidade administrativa ou jurisdicional nas referidas matérias e toda e qualquer recomendação, código de conduta ou mecanismo de certificação vigente e aplicável emitido por uma autoridade de supervisão.

Cláusula 2ª

(Responsável pelo tratamento e subcontratante)

No âmbito do Contrato celebrado entre a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A. e o Cocontratante, ambas as partes acordam que, em matérias de proteção de dados pessoais e de segurança da informação, a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A. será a entidade responsável pelo tratamento e o Cocontratante será o SUBCONTRATANTE, de acordo com as definições e os termos gerais constantes da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 3ª

(Medidas técnicas e organizativas)

O SUBCONTRATANTE deve implementar e executar as medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o tratamento satisfaça os requisitos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, assegurando a defesa dos direitos do titular dos dados e assumindo os custos pela implementação dessas medidas, como partes integrantes dos serviços objeto do Contrato.

Cláusula 4ª

(Sub-subcontratação)

1. O SUBCONTRATANTE não está autorizado a contratar outro subcontratante sem que a responsável pelo tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral.
2. Existindo uma autorização geral por escrito, o SUBCONTRATANTE deve informar a responsável pelo tratamento de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratantes, dando assim à responsável pelo tratamento a oportunidade de se opor a tais alterações.
3. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da responsável pelo tratamento, são impostas a esse outro subcontratante, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas neste Anexo Único, devendo obter garantias por parte deste de que cumprirá as obrigações da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
4. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da responsável pelo tratamento, e se esse outro subcontratante não cumprir as suas obrigações em matéria de proteção de dados, o subcontratante inicial continua a ser plenamente responsável, perante o responsável pelo tratamento, pelo cumprimento das obrigações desse outro subcontratante.
5. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta do responsável pelo tratamento, o contrato deve ser feito por escrito, incluindo em formato eletrónico.

Cláusula 5ª

(Termos de vinculação)

O tratamento de dados pessoais no âmbito das relações de subcontratação entre as partes é regulado por este Anexo Único.

Cláusula 6ª

(Circulação e transferência de dados pessoais)

O SUBCONTRATANTE não está autorizado, sem que a responsável pelo tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral e, neste caso, cumpridas que sejam as respetivas instruções, a proceder à transferência de dados pessoais para entidades terceiras, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.

fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a responsável pelo tratamento desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público.

Cláusula 7ª

(Compromisso de confidencialidade)

O SUBCONTRATANTE deve assegurar que os colaboradores, trabalhadores ou pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

Cláusula 8ª

(Medidas de segurança)

1. O SUBCONTRATANTE deve adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
2. Entre outras, o SUBCONTRATANTE deve aplicar as seguintes medidas, consoante o que for adequado:
 - a) medidas de pseudonimização e de cifragem dos dados pessoais;
 - b) medidas para assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - c) medidas para restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
 - d) processos para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.
3. O SUBCONTRATANTE deve proceder à avaliação da adequação do nível de segurança, devendo ter em conta, designadamente, os riscos apresentados pelo tratamento de dados que esteja a realizar.
4. O SUBCONTRATANTE deve proceder à implementação de todas as medidas necessárias para prevenir a destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas, a divulgação ou ao acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento no âmbito deste contrato.

Cláusula 9ª

(Conformidade dos colaboradores ou trabalhadores)

1. O SUBCONTRATANTE é responsável por garantir a conformidade da atividade de todos os seus colaboradores ou trabalhadores com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
2. O SUBCONTRATANTE deve garantir a implementação das medidas de segurança necessárias à respetiva conformidade, estando obrigado a celebrar acordos de confidencialidade enquadrados em contratos escritos com esses colaboradores ou trabalhadores.
3. Sempre que seja necessário para a realização de operações de tratamento de dados pessoais inerentes ao Contrato, o SUBCONTRATANTE garante o consentimento, nos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, de todos os seus colaboradores ou trabalhadores.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



4. O SUBCONTRATANTE deve adotar as medidas consideradas adequadas para garantir a fiabilidade do tratamento dos dados pessoais pelos seus colaboradores e trabalhadores, sendo responsável em proceder à formação adequada destes para garantia da atividade em conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 10ª

(Assistência à responsável pelo tratamento)

1. Assistência na resposta ao exercício dos direitos dos titulares:
Tendo em conta a natureza do tratamento, o SUBCONTRATANTE presta assistência à responsável pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos em matéria de proteção de dados pessoais previstos na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, registando e notificando à responsável pelo tratamento, no prazo de dois dias úteis, quer todos os pedidos dos titulares dos dados pessoais, quer as reclamações ou quaisquer outros pedidos relacionados com as obrigações das partes em matéria de conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
2. Assistência nas notificações ou comunicações de violação de incidentes de dados pessoais:
Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de notificações ou comunicações de violação de dados pessoais.
3. Assistência na realização de avaliações de impacto:
Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de realização de avaliações de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais.
4. Assistência na realização de consultas prévias:
Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de consultas prévias às autoridades de supervisão.

Cláusula 11ª

(Conservação dos dados)

1. O SUBCONTRATANTE deve cumprir com os prazos exigidos pela NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS para conservação dos dados pessoais, devendo seguir as instruções gerais ou especiais da responsável pelo tratamento nessa matéria.
2. Consoante a escolha da responsável pelo tratamento, o SUBCONTRATANTE deve apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros.

Cláusula 12ª

(Dever de prestar informações)

1. O SUBCONTRATANTE deve disponibilizar à responsável pelo tratamento todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de proteção de dados pessoais e de segurança da informação.
2. Em especial, o SUBCONTRATANTE deve informar imediatamente a responsável pelo tratamento se, no seu entender, alguma instrução violar o Contrato ou este Anexo Único ou outras disposições do direito da União ou dos Estados-Membros em matéria de proteção de dados.

Cláusula 13ª

(Auditorias e inspeções)

O SUBCONTRATANTE deve permitir ou facilitar todas as auditorias ou inspeções, conduzidas pela responsável pelo tratamento ou por outro auditor por esta mandatado, que sejam consideradas necessárias no âmbito do Contrato, assumindo a responsabilidade pelo pagamento dos custos acrescidos associados a essas auditorias ou inspeções sempre que sejam detetadas desconformidades da sua exclusiva responsabilidade.

Cláusula 14ª

(Tratamento sob a autoridade da responsável pelo tratamento)

O SUBCONTRATANTE ou qualquer pessoa que, agindo sob a sua autoridade, tenha acesso a dados pessoais, não procede ao tratamento desses dados exceto por instrução da responsável pelo tratamento, salvo se a tal for obrigado por força do direito da União ou dos Estados-Membros.

Cláusula 15ª

(Registos das atividades de tratamento)

1. O SUBCONTRATANTE e, sendo caso disso, os seus representantes ou subcontratantes, deve conservar um registo de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome e por conta da responsável pelo tratamento.
2. Deste registo deverá constar:
 - a) O nome e contactos do SUBCONTRATANTE ou subcontratantes, bem como, sendo caso disso do representante da responsável pelo tratamento ou do subcontratante e do encarregado da proteção de dados;
 - b) As categorias de tratamentos de dados pessoais efetuados em nome de cada responsável pelo tratamento;
 - c) Se for aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e, no caso das transferências referidas no artigo 49.º, n.º 1, segundo parágrafo, do RGPD, a documentação que comprove a existência das garantias adequadas;
 - d) Se possível, uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança referidas no artigo 32.º, n.º 1, do RGPD.
3. O registo é efetuado por escrito, incluindo em formato eletrónico.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



4. O SUBCONTRATANTE e, caso existam, os seus subcontratantes, devem disponibilizar, a pedido, o registo à responsável pelo tratamento bem com à autoridade de controlo nos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

Cláusula 16ª

(Dever de cooperação)

O SUBCONTRATANTE deve cooperar com a responsável pelo tratamento sempre que haja necessidade de proceder a respostas aos pedidos da autoridade de controlo, no âmbito da prossecução das suas atribuições.

Cláusula 17ª

(Dever de notificação de uma violação de dados pessoais)

1. O SUBCONTRATANTE deve implementar um sistema de gestão de incidentes em matéria de dados pessoais e de segurança da informação.
2. Em caso de violação de dados pessoais, o SUBCONTRATANTE deve notificar desse facto a responsável pelo tratamento, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 12 horas após ter tido conhecimento da mesma, a menos que a violação dos dados pessoais não seja suscetível de resultar num risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
3. Se a notificação não for transmitida no prazo de 12 horas, deve ser acompanhada dos motivos do atraso.
4. A notificação referida deve, pelo menos:
 - a) Descrever a natureza da violação dos dados pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
 - b) Comunicar o nome e os contactos do encarregado da proteção de dados ou de outro ponto de contacto onde possam ser obtidas mais informações;
 - c) Descrever as consequências prováveis da violação de dados pessoais;
 - d) Descrever as medidas adotadas ou propostas pelo SUBCONTRATANTE para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, medidas para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;
5. Caso, e na medida em que não seja possível fornecer todas as informações ao mesmo tempo, estas podem ser fornecidas por fases, sem demora injustificada.
6. O SUBCONTRATANTE deve documentar quaisquer violações de dados pessoais, compreendendo os factos relacionados com as mesmas, os respetivos efeitos e a medida de reparação adotada, disponibilizando essa documentação à responsável pelo tratamento.

Cláusula 18ª

(Responsabilidade e indemnizações)

O SUBCONTRATANTE deve indemnizar a responsável pelo tratamento por quaisquer danos causados resultantes de dados pessoais, pela sua atuação ou pela atuação de um qualquer seu subcontratado, quer esses danos sejam decorrentes da violação dos termos deste contrato, quer esses danos sejam decorrentes da violação dos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



Cláusula 19ª

(Gabinete de Proteção de Dados)

Para o exercício de qualquer tipo de direitos de proteção de dados e de privacidade ou para qualquer assunto referente aos temas da proteção de dados, privacidade e segurança da informação, o SUBCONTRATANTE pode entrar em contacto com o Gabinete de Proteção de Dados através do correio eletrónico [protecaodedados@aguasdamadeira.pt], descrevendo o assunto do pedido e indicando um endereço de correio eletrónico, um endereço de contacto telefónico ou um endereço de correspondência para resposta. O Gabinete de Proteção de Dados do SUBCONTRATANTE pode ser contactado através do correio eletrónico a disponibilizar à ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

Para além destas condições gerais, são aplicáveis todas as medidas que estão previstas no Contrato ou em outros instrumentos contratuais celebrados entre as partes para efeitos de tratamento de dados pessoais.