

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 1
		Data: out./2022

ÁGUAS DE GAIA, EM, SA

**PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL PARA
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS DE COBRANÇAS, MODALIDADES
MB/SPOT/PAGAMENTO DE SERVIÇOS (TERMINAIS AUTOMÁTICOS ATM, INTERNET),
DÉBITOS DIRETOS EM CONTA E CANAIS PRESENCIAIS**

CADERNO DE ENCARGOS

Assinado com Assinatura Digital
Qualificada por:
SÍLVIA MARIA GEIRINHAS MILHEIRO
ÁGUAS DE GAIA, EM, SA
Nos termos do artigo 54.º da Lei
96/2015
Data: 13-12-2022 15:06:59



 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 2
		Data: out./2022

Cláusula 1.ª- Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Concurso Público com publicidade internacional, que tem por objeto principal a “Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças, modalidades MB/SPOT/Pagamento de Serviços (Terminais Automáticos ATM, Internet), Débitos Diretos em Conta e Canais Presenciais”, correspondente ao CPV 66110000-4 – serviços de banca, conforme previsto no Regulamento (CE) nº 213/2008, da Comissão, de 28 de novembro de 2007.

2. O contrato objeto do presente procedimento é celebrado ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (doravante abreviadamente designado CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro.

Cláusula 2.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;
- 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 (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª- Prazo

1 - Os contratos a celebrar ao abrigo do presente procedimento entram em vigor no dia seguinte ao da sua outorga.

2 - O prazo de execução do contrato é de **22 (vinte e dois) meses**, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar após a cessação dos contratos.

3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, os contratos de cada Lote cessarão a sua vigência quando:

- a) Forem faturados os serviços bancários de cobrança no valor de € 660.000,00 (seiscentos e sessenta mil euros), relativamente ao Lote 1;

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 3
		Data: out./2022

b) Forem faturados os serviços bancários de cobrança no valor de € 30.000,00 (trinta mil euros), relativamente ao Lote 2;

c) Forem faturados os serviços bancários de cobrança no valor de € 30.000,00 (trinta mil euros), relativamente ao Lote 3.

Capítulo II- Obrigações contratuais **Secção I- Obrigações do contraente público**

Cláusula 4.ª- Obrigações principais do contraente público

1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, decorrem para o Contraente Público as seguintes obrigações:

- a) Verificar a conformidade dos serviços prestados com as especificações técnicas contratualizadas;
- b) Pagar o preço contratualizado;
- c) Fiscalizar o modo de execução do contrato, bem como aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
- d) Nomear um gestor do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação;
- e) Dirigir e fiscalizar o modo de execução do contrato, no sentido estritamente necessário à prossecução do interesse público e salvaguardando a autonomia do Cocontratante, nos termos do artigo 302.º e seguintes do CCP;
- f) Facultar ao Cocontratante as condições logísticas necessárias sempre que haja necessidade de deslocação ou de prestação de serviços específicos nas respetivas instalações;
- g) Reportar os resultados da monitorização e comunicar, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato.

Cláusula 5.ª- Gestor do Contrato

1- Para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos (CCP), com vista ao acompanhamento da execução do contrato, será necessário designar um Gestor para todos os contratos efetuados no âmbito do presente procedimento, Lote 1 “Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade MB/SPOT/Pagamento de Serviços (Terminais Automáticos ATM, Internet)”, Lote 2 “Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Débitos Diretos em Conta” e Lote 3 “Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Canais Presenciais”.

2- Ao gestor do contrato incumbe o acompanhamento permanente da respetiva execução, avaliando o desempenho do Cocontratante em sede de execução técnica, material e financeira, nomeadamente:

- a) Verificar, entre outros aspetos, a conformidade dos serviços prestados relativamente às obrigações contratuais;

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 4
		Data: out./2022

b) Verificar, entre outros aspetos, o cumprimento do prazo de execução das principais prestações objeto do contrato a que o Cocontratante se vinculou em sede de obrigações contratuais;

c) Validar, entre outros aspetos, a conformidade das faturas emitidas pelo Cocontratante;

d) Identificar e reportar desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato e promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa consecução do mesmo, apresentando-se como uma mais-valia para o rigor, a eficiência e a eficácia na gestão do contrato.

3. Qualquer alteração ao gestor indicado no número anterior será comunicada ao Cocontratante no prazo de 3 (três) dias úteis.

Secção II- Obrigações do prestador de serviços

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 decorrem para o prestador de serviços, a título principal, as seguintes obrigações:

a) O Cocontratante obriga-se a executar o contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas, de acordo com o Anexo I – termos de referência.

b) Constituem, ainda, obrigações do Cocontratante:

- Executar o contrato, em conformidade com as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais;
- Possuir a autorização pelo Banco de Portugal para exercício da prestação de serviços, sendo obrigatório manter esse comprovativo permanentemente atualizado;
- Assegurar todos os meios humanos, materiais e logísticos necessários e adequados à boa e pontual execução do contrato;
- Prestar toda a cooperação e esclarecimentos necessários à execução célere e rigorosa do contrato e proceder às alterações consideradas necessárias pelo Contraente Público;
- Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, ao Contraente Público qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato, ou o cumprimento de quaisquer outras das suas obrigações;
- Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização do Contraente Público;

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 5
		Data: out./2022

- *Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere a sua designação, denominação social, os representantes legais, ou a sua situação jurídica ou comercial;*
- *Comunicar ao Contraente Público a ocorrência, no decurso da execução do contrato, de qualquer das circunstâncias previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;*
- *Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;*

2 - Impendem, ainda, sobre o prestador de serviços as demais obrigações previstas no caderno de encargos e outras obrigações previstas na legislação aplicável, nomeadamente os decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais - Reg (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e Conselho.

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.

Cláusula 7.ª- Fases da prestação do serviço

Os serviços objeto do contrato compreendem uma única fase, de execução continua.

Cláusula 8.ª- Patentes, Licenças e Marcas Registadas

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

2 - Caso o Contraente Público venha a ser demandado por ter infringido quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante fica, desde logo, obrigado a indemnizar por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.

Cláusula 9.ª- Seguros

1. - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, de todos os riscos inerentes aos trabalhos incluídos na prestação de serviços em causa, bem como os legalmente exigidos para a execução do contrato.

2 - A Águas de Gaia, EM, SA 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 7 dias.

Subsecção II- Dever de sigilo

Cláusula 10.ª- Objeto do dever de sigilo

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 6
		Data: out./2022

1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Águas de Gaia, EM, SA, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 11.^a - Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 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.

Cláusula 12.^a - Proteção de dados pessoais

1 - Nos termos do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados aprovado pelo Reg. (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, o prestador de serviços obriga-se a:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Águas de Gaia, EM, SA única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;
- b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
- c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;
- d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a Águas de Gaia, EM, SA esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
- e) Adotar todas as medidas de carácter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a proteção dos dados pessoais tratados por conta da Águas de Gaia, EM, SA contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- f) Prestar à Águas de Gaia, EM, SA toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do presente contrato e manter a Águas de Gaia, EM, SA informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 7
		Data: out./2022

2 - O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a Águas de Gaia, EM, SA venha a incorrer em consequência do tratamento por parte da mesma ou dos seus colaboradores de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no presente contrato.

Secção III- Obrigações de Águas de Gaia, EM, SA

Cláusula 13.ª - Preço base

1- Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 47.º do CCP, estabelece-se como preço base total a quantia de €720.000,00 (setecentos e vinte mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se devido, sendo este o montante máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar por todas as prestações que constituem objeto do presente procedimento.

2- Nos termos do n.º 1 do Artigo 46-A.º do CCP, a adjudicação do presente procedimento será efetuada por lotes, do seguinte modo:

2.1 -Lote 1: Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade MB/SPOT/Pagamento de Serviços (Terminais Automáticos ATM, Internet).

Considera-se para valor base do Lote 1, nos termos do Código dos Contratos Públicos, a quantia de € 660.000,00 (seiscentos e sessenta mil euros) não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado.

O preço unitário de cada cobrança nesta modalidade é o resultado da soma da comissão fixa por operação (a) com a comissão variável por operação (b), não podendo ultrapassar os € 0,50 por cobrança, em que:

- (a) - a comissão fixa por operação é o valor fixo aplicado por cada cobrança efetuada, não podendo exceder os € 0,20,

- (b) - a comissão variável não pode exceder 0,8% do valor da cobrança.

2.2 - Lote 2: Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Débitos Diretos em Conta.

Considera-se para valor base do Lote 2, nos termos do Código dos Contratos Públicos, a quantia de € 30.000,00 (trinta mil euros) não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado.

O preço unitário de cada operação de débito direto deverá considerar contas domiciliadas no adjudicatário e noutras instituições bancárias, não podendo exceder os € 0,02 por recibo cobrado.

2.3 - Lote 3: Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Canais Presenciais. Considera-se para valor base do Lote 3, nos termos do Código dos Contratos Públicos, a quantia de €30.000,00 (trinta mil euros) não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado.

O preço unitário de cada operação nesta modalidade de pagamento não poderá exceder os € 0,30 por recibo cobrado.

3- Cada concorrente pode concorrer a um ou mais lotes, não existindo a obrigatoriedade de concorrer a um número mínimo ou à totalidade dos Lotes.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 8
		Data: out./2022

4 - O preço constante da proposta não inclui IVA e deve ser indicado em euros, por extenso e em algarismos, com o máximo de duas casas decimais.

5- Os contratos cessam automaticamente quando forem faturados os serviços no valor do preço contratual estipulado para cada lote, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se devido.

6 - Em caso de divergência, os preços indicados por extenso prevalecem, para todos os efeitos, sobre os indicados em algarismos.

7 - Sempre que na proposta sejam indicados vários preços, em caso de qualquer divergência entre eles, prevalecem sempre, para todos os efeitos, os mais decompostos.

Cláusula 14ª- Preço contratual

1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Águas de Gaia, EM, SA pagará ao prestador de serviços o preço resultante da aplicação dos preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, aos serviços efetivamente efetuados.

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.

Cláusula 15.ª- Condições de pagamento

1 - Os pagamentos são efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias após a receção da fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva e desde que verificada a sua conformidade pelos Gestores do Contrato, nos termos da cláusula 8.ª do presente caderno de encargos.

2 - A emissão de faturas eletrónicas segue o disposto no artigo n.º 299.º-B do Código dos Contratos Públicos, aplicando-se-lhe a norma transitória constante do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

3 - Nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril, conjugados com a Portaria n.º 289/2019, de 5 de setembro, as faturas devem ser apresentadas por via eletrónica (fatura eletrónica), via EDI - Eletronic Data Interchange. Mais informa que o parceiro de Águas de Gaia, E.M., S.A., neste processo é a Saphety junto de quem poderão obter os esclarecimentos necessários via telefone (+351 210 114 620) ou por email (faturaeletronica@saphety.com)

4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária ou multibanco (pagamento de serviços).

5 - Em caso de discordância por parte do Contraente Público quanto aos valores indicados na fatura, devem estes comunicar ao Cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 9
		Data: out./2022

de nova fatura corrigida.

Cláusula 16.ª- Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1 - No prazo de 5 dias a contar de cada transferência, Águas de Gaia, EM, SA procede à respetiva análise, com vista a verificar se respeitam os termos contratados, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à Águas de Gaia, EM, SA toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

3 - No caso de a análise da Águas de Gaia, EM, SA a que se refere o n.º 1 se verificar a existência de discrepâncias, deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.

4 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Águas de Gaia, EM, SA, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e do disposto no contrato.

Capítulo III- Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 17.ª- Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Águas de Gaia, EM, SA pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento das datas e prazos de prestação dos serviços ou periodicidade de execução das tarefas objeto do contrato, até 2% do valor de adjudicação por cada dia de atraso;

b) Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador, a Águas de Gaia, EM,SA pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do valor de adjudicação.

2 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a Águas de Gaia, EM, SA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador e as consequências do incumprimento.

3 - A Águas de Gaia, EM, SA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Águas de Gaia, EM, SA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18.ª- Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 10
		Data: out./2022

impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;*
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;*
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;*
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços 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 19.ª- Resolução por parte do contraente público

1 - Sem prejuízo dos fundamentos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP, a Águas de Gaia, EM, SA pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

a) Pelo atraso na conclusão dos serviços do contrato superior a um mês ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 11
		Data: out./2022

Cláusula 20.ª- Resolução por parte do prestador de serviços

1 - O prestador de serviços pode resolver o contrato celebrado, caso ocorra alguma das situações previstas no artigo 332.º do CCP.

2 - O direito de resolução é exercido por via judicial.

3 - A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Capítulo IV- Seguros

Cláusula 21.ª- Seguros

O adjudicatário tem de assegurar os seguros obrigatórios nos termos da legislação em vigor, e responsabilizar-se pelos prejuízos não cobertos relativos aos factos de que seja responsável.

Capítulo V- Caução

Cláusula 22.ª- Caução

Para garantia da celebração de contrato, bem como do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais respetivas, é exigida a prestação de caução ao adjudicatário do Lote I, nos termos do n.º 1 do artigo 88.º do CCP.

Capítulo VI- Resolução de litígios

Cláusula 23.ª- Foro competente

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

Capítulo VII- Disposições finais

Cláusula 24.ª- Subcontratação e cessão da posição contratual

1 - A cessão e a subcontratação pelo prestador de serviços carecem de autorização da Águas de Gaia, EM, SA, nos termos do CCP.

2 - A Águas de Gaia, EM, SA poderá ceder a sua posição contratual, bastando para tal a comunicação por escrito ao prestador de serviços de que irá ceder a sua posição contratual.

Cláusula 25.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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 12
		Data: out./2022

2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada por escrito à outra parte.

3 - Quaisquer comunicações ou notificações entre as partes contratantes relativas aos aspetos de execução do contrato devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega.

4 - Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante da respetiva comunicação.

5 - As notificações e as comunicações que tenham a Águas de Gaia, EM, SA como destinatário e que sejam efetuadas através de correio eletrónico após as 17 horas do local de receção, ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas até às 10 horas do dia útil seguinte.

Cláusula 26.^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 nos termos do CCP e demais legislação em vigor.



ÁGUAS
DE GAIA
EMPRESA MUNICIPAL, SA

CADERNO DE ENCARGOS

Página 13

Data: out./2022

ANEXO I – TERMOS DE REFERÊNCIA

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 14
		Data: out./2022

Cláusulas Técnicas

1ª Objeto

1.1 O procedimento em causa tem por objeto a aquisição de serviços bancários de cobranças, modalidades MB/SPOT/Pagamentos de Serviços (Terminais Automáticos ATM, Internet), Débitos Diretos em Conta e Canais Presenciais, nos termos previstos no presente anexo.

1.2 A Águas de Gaia, EM, SA, pretende contratar os serviços de gestão e processamento de pagamentos nas modalidades apresentadas no quadro abaixo.

A prestação do serviço pressupõe o cumprimento de todas e quaisquer especificações técnicas em vigor e eventuais ajustes tendo em vista o cumprimento de possíveis atualizações que estas especificações possam vir a sofrer durante o período do contrato.

Modalidades	Quantidade de faturas cobradas em 2021	Valores Cobrados em 2021	Quantidade de faturas previstas a cobrar em 2023
Lote 1 MB Spot /Pagamento de Serviços (Terminais automáticos ATM, Internet)	669 192	21 780 592	720 000
Lote 2 Débitos Diretos em conta	516 633	17 677 084	570 000
Lote 3 Canais presenciais	31 979	772 651	50 000
Total	1 217 804	40 230 327	1 376 500

1.3 As quantidades indicadas referem-se ao ano de 2021, a projeção 2023 são uma estimativa a considerar para o ano de 2023. Contudo, podem eventualmente não ser atingidas.

1.4 Relativamente a pagamento de serviços lote 1 deverá prever-se a manutenção da entidade já existente - Entidade: 21651;

1.5 Abaixo segue quadro detalhe, a título meramente informativo, do valor relativo ao pagamento de serviços MB SPOT do ano de 2021 por intervalo de valores

Intervalo de valores entidade 21651	Quantidade
< 10€	26745
10,01€ a 15,00€	128342
15,01€ a 25,00€	277552
25,01€ a 35,00€	191236

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 15
		Data: out./2022

35,01€ a 50,00€	124578
50,01€ a 75,00€	57565
75,01€ a 100,00€	18499
>100,01€	20681

1.6 As entidades devem demonstrar que se encontram autorizadas pelo Banco de Portugal para exercício da prestação de serviço sendo obrigatório manter esse comprovativo permanentemente atualizado.

2.º Modalidades de pagamento

2.1 Descrição dos trabalhos a desenvolver por cada lote

2.1.1 Lote 1: Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade MB/SPOT/Pagamento de Serviços (Terminais Automáticos ATM, Internet).

Considera-se para valor base do Lote 1, nos termos do Código dos Contratos Públicos, a quantia de € 660.000,00 (seiscentos e sessenta e mil euros) não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado.

O preço unitário de cada cobrança nesta modalidade é o resultado da soma da comissão fixa por operação (a) com a comissão variável por operação (b), não podendo ultrapassar os € 0,50 por cobrança, em que:

- (a) - a comissão fixa por operação é o valor fixo aplicado por cada cobrança efetuada, não podendo exceder os € 0,20,
- (b) - a comissão variável não pode exceder 0,8% do valor da cobrança.

2.1.2 MB Spot /Pagamento de Serviços- (Terminais automáticos ATM, Internet)

Esta modalidade consiste em pagamentos efetuados através do lançamento em conta da ÁGUAS DE GAIA através de transferências eletrónicas interbancárias, nomeadamente em caixas automáticas ATM/SIBS, terminais de pagamento automático, internet e telemóveis e quaisquer canais eletrónicos que viabilizem estas operações.

A modalidade de transmissão de ficheiros é: File transfer sem opção Real Time.

A data-valor em que a conta da ÁGUAS DE GAIA será creditada deverá coincidir com a data de pagamento do recibo, no caso de transferências internas do prestador de serviços, e no dia útil em que a conta da Instituição de Crédito concorrente haja sido creditada, no caso de transferências interbancárias.

Para além da (a) comissão fixa por operação e da (b) comissão variável por operação, não poderão ser cobrados outros custos a ÁGUAS DE GAIA, tais como taxa de adesão ou custo

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 16
		Data: out./2022

de envio de ficheiros SIBS/ bancários pela modalidade MFT da SIBS.

2.1.3. Sistema informático

Todos os meios de hardware e software necessários à prestação de serviços deverão ser propriedade do prestador de serviços.

O sistema informático afeto à cobrança terá de ser compatível com o sistema em funcionamento da ÁGUAS DE GAIA e o prestador de serviços de faturação.

A compatibilidade entre os sistemas deverá permitir a transferência de dados com os sistemas atrás referidos e será da responsabilidade do prestador de serviços.

O sistema informático proposto pela Instituição de Crédito concorrente deverá ser compatível com o sistema em funcionamento em ÁGUAS DE GAIA.

O sistema informático deverá ter as redundâncias necessárias que garantam a ÁGUAS DE GAIA o seu funcionamento em quaisquer circunstâncias. O sistema deve estar operacional 24/7 (24 horas durante os 7 dias da semana, 365 dias do ano).

2.1.4. Cobranças

A fileira de processamento associado às cobranças a considerar será a seguinte:

- O interlocutor da ÁGUAS DE GAIA, exclusivamente para este efeito, é a empresa prestadora de serviços de faturação que informará os dados para cobrança do prestador de serviços, enviando cópia para a ÁGUAS DE GAIA;
- O prestador de serviços efetuará a cobrança em causa;
- O prestador de serviços deverá disponibilizar à empresa prestadora de serviços de faturação e a ÁGUAS DE GAIA, a informação correspondente às cobranças efetuadas em suporte informático para atualização da respetiva base de dados;
- A empresa prestadora de serviços de faturação atualizará a base de dados de ÁGUAS DE GAIA com a informação que lhe for transmitida pelo prestador de serviços;
- O prestador de serviços está obrigado a garantir a disponibilização da ferramenta MFT da SIBS para disponibilização dos ficheiros bancários e dos ficheiros SIBS.

2.1.5 Canais de cobrança

Deverá ser o prestador de serviços a desenvolver todas as ações necessárias e eventualmente subcontratar se tal se tornar necessário, com os Balcões CTT, Canais presenciais, MB Spot/Pagamento de Serviços (terminais automáticos ATM, Internet) e SEPA/Débitos diretos. A implementação de todos os canais tem que ser assegurados desde a data de assinatura do contrato.

2.1.6 Prestação de contas

Compatibilização da faturação com as cobranças.

Serão elaborados pelo prestador de serviços e disponibilizados informaticamente os mapas

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 17
		Data: out./2022

que reflitam a cobrança efetuada.

No prazo de 5 dias a contar de cada transferência a ÁGUAS DE GAIA, ou quem esta indicar, procederá à respetiva análise com vista a verificar se respeitam os termos contratados, bem como outros requisitos exigidos por lei.

Na análise atrás referida, o prestador de serviços deverá prestar a ÁGUAS DE GAIA toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

No caso de a análise anterior revelar discrepâncias, será o prestador de serviços informado por escrito da existência de tais anomalias. Neste caso a Instituição de Crédito concorrente deve proceder, à sua custa e num prazo máximo de 5 dias úteis, após a data da reclamação da ÁGUAS DE GAIA ou após a data de deteção do erro pelo próprio prestador de serviços às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e do disposto no contrato.

Considera-se que qualquer custo decorrente destas anomalias está integrado nos custos unitários propostos para a prestação do serviço.

Todos os montantes cobrados e transferidos para a conta da ÁGUAS DE GAIA, deverão ser justificados em suporte informático e incluirão obrigatoriamente informação respeitante às datas, quantidade de faturas cobradas e valor correspondente.

2.2 Lote 2: Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Débitos Diretos em Conta.

Considera-se para valor base do Lote 2, nos termos do Código dos Contratos Públicos, a quantia de €30.000,00 (trinta mil euros) não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado. O preço unitário de cada operação de débito direto deverá considerar contas domiciliadas no adjudicatário e noutras instituições bancárias, não podendo exceder os € 0,02 por recibo cobrado.

2.2.1 Débitos Diretos em Conta

Esta modalidade consiste no serviço de pagamento, gestão e cobrança de créditos sobre terceiros, clientes de ÁGUAS DE GAIA, mediante a execução de operações de pagamento na modalidade de débitos diretos, consistindo no débito da conta depósitos a ordem do ordenante.

O serviço de pagamentos, gestão e cobrança de créditos sobre terceiros que são clientes da ÁGUAS DE GAIA mediante a execução de operações de pagamento na modalidade de débitos diretos sistema SEPA conforme definido e regulado nas especificações técnicas respetivas, consistindo no débito/crédito da conta de depósitos à ordem do ordenante. A cobrança por débito direto SDD SEPA é efetuada em euros em contas de devedores domiciliadas em instituições de crédito nacionais e noutras instituições a operar no espaço SEPA.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 18
		Data: out./2022

A operação de pagamento será iniciada por ÁGUAS DE GAIA enquanto beneficiária e com base no consentimento dado pelo ordenante/cliente de ÁGUAS DE GAIA ou a Instituição de Crédito/Prestadora de Serviços.

Deve considerar-se:

a) A tarifa por cobrança a propor deverá ter em consideração o perfil dos clientes ativos da ÁGUAS DE GAIA por banco, que consta do seguinte quadro:

Codigo	Banco	Quantidade Contratos
0007	NOVO BANCO	5360
0010	B. BPI	7076
0018	B SANTANDER TOTTA SA	11409
0019	B. BILBAO VIZCAYA	606
0023	ACTIVOBANK SA	1948
0033	B. COMERCIAL PORTUGUÊS	11638
0034	BANQUE NATIONALE DE PARIS	20
0035	CX GERAL DEPÓSITOS	13609
0036	MONTEPIO GERAL	4487
0038	BANIF, B. INTERN FUNCHAL SA	11
0043	DEUTSCHE BANK DE INVESTIMENTO,	24
0045	CX CENTRAL CRÉDITO AGRÍCOLA MU	927
0061	BIG BANCO INVESTIMENTO GLOBAL	27
0065	BANCO BEST	93
0079	BANCO BIC	642
0170	ABANCA	388
0193	CTT	1012
0269	BANKINTER	1036
0698	UNICRE - INST FINANC CREDITO	22
0781	INSTITUTO GEST TES CRED PUB	44
12619	CAIXA GERAL DESPOSITOS S A	6
32500	Revolut Payments UAB	13
7500	SONAE Financial Services, SA	6
	outros	117
		60521

b) Considerar a título exemplificativo (quadro resumo com dados de 2021) os movimentos de devolução/revogação do quadro abaixo no âmbito dos débitos diretos SEPA.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 19
		Data: out./2022

Devolvidos		Revogações	
N.º	Valor	N.º	Valor
36305	1349235.77	126	31228.48

A modalidade de transmissão de ficheiros será: File transfer.

Para além da taxa/comissão por operação (por fatura), não poderão ser cobrados outros custos a ÁGUAS DE GAIA, nomeadamente, autorizações de débito, rejeições, reembolso ou devoluções.

O intervalo mínimo de datas limite de envio do ficheiro de recibos a cobrar será entre o 15.º e o 6.º dia anterior à data de vencimento do recibo.

A data-valor em que a conta de ÁGUAS DE GAIA será creditada, deverá coincidir a data de pagamento do recibo, no caso de transferências internas do prestador de serviços, e no dia útil em que a conta da Instituição de Crédito concorrente haja sido creditada, no caso de transferências interbancárias.

A data limite máxima de envio de ficheiro de ativação de autorização de débito em conta será de 3 dias antes da data de vencimento do recibo.

A retificação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas (reembolsos) pode ocorrer no máximo até 13 meses desde a data do débito;

A retificação de operações de pagamento autorizadas (reembolsos) pode ocorrer no máximo até 8 semanas de calendário desde a data do débito;

Em caso de reembolso, rejeição e/ou recusa de débito pelo banco do devedor a ÁGUAS DE GAIA deve ser informada.

O fluxo diário de produção, envio, tratamento e processamento dos ficheiros será efetuado pelo atual prestador de serviços de faturação da ÁGUAS DE GAIA em articulação com o prestador do serviço de débitos diretos SEPA;

A faturação será diária em função do volume de débitos diretos efetuados, podendo o prestador, na transferência para a Águas de Gaia, deduzir o valor da sua comissão.

No que concerne ao movimento relativo à cobrança/recebimento dos clientes, este deve ser efetuado de modo independente ao relativo a comissões, aceitando-se a sua prestação mensal.

2.2.2. Sistema informático

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 20
		Data: out./2022

Todos os meios de hardware e software necessários à prestação de serviços deverão ser propriedade do prestador de serviços.

O prestador de serviços fica obrigado a recorrer a todos os meios materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, nomeadamente hardware e software, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

O sistema informático afeto à cobrança terá de ser compatível com o sistema em funcionamento em ÁGUAS DE GAIA.

A compatibilidade entre os sistemas deverá permitir a transferência de dados com os sistemas atrás referidos e será da responsabilidade do prestador de serviços.

O sistema informático deverá ter as redundâncias necessárias que garantam a ÁGUAS DE GAIA o seu funcionamento em quaisquer circunstâncias. O sistema deve estar operacional 24/7 (24 horas durante os 7 dias da semana, 365 dias do ano).

2.2.3 Cobranças

A fileira de processamento associado às cobranças a considerar será a seguinte:

- *O interlocutor da ÁGUAS DE GAIA, exclusivamente para este efeito, é a empresa prestadora de serviços de faturação, que informará os dados para cobrança ao prestador de serviços, enviando cópia para ÁGUAS DE GAIA;*
- *O prestador de serviços efetuará a cobrança em causa;*
- *O prestador de serviços deverá disponibilizar à empresa prestadora do serviço e a ÁGUAS DE GAIA, a informação correspondente às cobranças efetuadas em suporte informático para atualização da respetiva base de dados;*
- *A empresa prestadora de serviços de faturação atualizará a base de dados de ÁGUAS DE GAIA com a informação que lhe for transmitida pelo prestador de serviços de faturação;*
- *O prestador de serviços está obrigado a garantir a disponibilização da ferramenta MFT da SIBS para disponibilização dos ficheiros bancários e dos ficheiros SIBS.*

2.2.4 Canais de cobrança

A cobrança por sistema de SEPA / Débito Direto deverá ser processada de acordo com o definido nos Avisos do Banco de Portugal e demais legislação aplicável.

2.2.5 Prestação de contas

Compatibilização da faturação com as cobranças

Serão elaborados pelo prestador de serviços e disponibilizados informaticamente os mapas que reflitam a cobrança efetuada.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 21
		Data: out./2022

No prazo de 5 dias a contar de cada transferência a ÁGUAS DE GAIA, ou quem esta indicar, procederá à respetiva análise com vista a verificar se respeitam os termos contratados, bem como outros requisitos exigidos por lei.

Na análise atrás referida, o prestador de serviços deverá prestar a ÁGUAS DE GAIA toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

No caso de a análise anterior revelar discrepâncias, será o prestador de serviços informado, por escrito, da existência de tais anomalias. Neste caso o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e num prazo máximo de 5 dias úteis, após a data da reclamação da ÁGUAS DE GAIA ou após a data de deteção do erro pelo próprio prestador de serviços, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e do disposto no contrato.

Considera-se que qualquer custo decorrente destas anomalias está integrado nos custos unitários propostos para a prestação do serviço.

Todos os montantes cobrados e transferidos para a conta da ÁGUAS DE GAIA, deverão ser justificados em suporte informático e incluirão obrigatoriamente informação respeitante às datas, quantidade de faturas cobradas e valor correspondente.

2.3. Lote 3: Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Canais Presenciais.

Considera-se para valor base do Lote 3, nos termos do Código dos Contratos Públicos, a quantia de € 30.000,00 (trinta mil euros) não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado. O preço unitário de cada operação nesta modalidade de pagamento não poderá exceder os € 0,30 por recibo cobrado.

2.3.1 Canais Presenciais

Esta modalidade de pagamento consiste no pagamento de faturas efetuados pelos clientes de ÁGUAS DE GAIA, em qualquer agente de Canais Presenciais.

A reconciliação diária dos dados das transações será agregada a transmitida em ficheiros eletrónicos e enviados por e-mail para ÁGUAS DE GAIA, até as 8:00 horas do terceiro dia útil seguinte.

Os montantes dos pagamentos efetuados aos agentes de Canais Presenciais serão transferidos para a conta bancária de ÁGUAS DE GAIA, sem dedução das comissões.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 22
		Data: out./2022

As comissões devidas ao prestador de serviços (Canais Presenciais) de cada mês serão refletidas em fatura mensal enviada a ÁGUAS DE GAIA até ao 30º dia útil do mês seguinte a que se referem as cobranças.

O intervalo máximo de tempo para transferência dos valores cobrados pelos agentes de Canais Presenciais para a conta de ÁGUAS DE GAIA não pode exceder 3 dias úteis.

2.3.2. Sistema informático

Todos os meios de hardware e software necessários à prestação de serviços deverão ser propriedade do prestador de serviços.

O sistema informático afeto à cobrança terá de ser compatível com o sistema em funcionamento em ÁGUAS DE GAIA e pela empresa prestadora do serviço de faturação.

A compatibilidade entre os sistemas deverá permitir a transferência de dados com os sistemas atrás referidos e será da responsabilidade do prestador de serviços.

O sistema informático deverá ter as redundâncias necessárias que garantam a ÁGUAS DE GAIA o seu funcionamento em quaisquer circunstâncias. O sistema deve estar operacional 24/7 (24 horas durante os 7 dias da semana, 365 dias do ano).

2.3.3. Cobranças

A fileira de processamento associado às cobranças a considerar será a seguinte:

- O interlocutor da ÁGUAS DE GAIA, exclusivamente para este efeito, é a empresa prestadora de serviços de faturação, que informará os dados para cobrança ao prestador de serviços, enviando copia para ÁGUAS DE GAIA;*
- O prestador de serviços efetuará a cobrança em causa;*
- O prestador de serviços deverá disponibilizar à empresa prestadora do serviço de faturação e à ÁGUAS DE GAIA, a informação correspondente às cobranças efetuadas em suporte informático para atualização da respetiva base de dados;*
- A empresa prestadora do serviço de faturação atualizará a base de dados de ÁGUAS DE GAIA com a informação que lhe for transmitida pelo prestador de serviços;*

2.3.4. Prestação de contas

Compatibilização da faturação com as cobranças

Serão elaborados pelo prestador de serviços e disponibilizados informaticamente os mapas que reflitam a cobrança efetuada.

No prazo de 5 dias a contar de cada transferência a ÁGUAS DE GAIA, ou quem esta indicar, procederá à respetiva análise com vista a verificar se respeitam os termos contratados, bem como outros requisitos exigidos por lei.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 23
		Data: out./2022

Na análise atrás referida, o prestador de serviços deverá prestar a ÁGUAS DE GAIA toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

No caso de a análise anterior revelar discrepâncias, será o prestador de serviços informado, por escrito, da existência de tais anomalias. Neste caso o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e num prazo máximo de 5 dias úteis, após a data da reclamação da ÁGUAS DE GAIA ou após a data de deteção do erro pelo próprio prestador de serviços, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e do disposto no contrato.

Considera-se que qualquer custo decorrente destas anomalias está integrado nos custos unitários propostos para a prestação do serviço.

Todos os montantes cobrados e transferidos para a conta da ÁGUAS DE GAIA, deverão ser justificados em suporte informático e incluirão obrigatoriamente informação respeitante às datas, quantidade de faturas cobradas e valor correspondente.

4.º Meios Informáticos Próprios

4.1 Introdução

Todos os meios de hardware e software necessários à prestação de serviços deverão ser propriedade do adjudicatário.

Considera-se que qualquer custo resultante do especificado neste Caderno de Encargos e nomeadamente neste Caderno de Encargos é de exclusiva responsabilidade do adjudicatário e está integrado nos custos unitários propostos para a prestação do serviço.

4.2 Sistema Informático

O sistema informático afeto a cobrança terá de ser forçosamente propriedade do adjudicatário e deverá ter as redundâncias necessárias que garantam a esta Empresa Águas de Gaia, EM, SA o seu funcionamento em quaisquer circunstâncias.

A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios materiais e informáticos, que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, nomeadamente hardware e software, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, assim como, proceder a compatibilização entre os documentos e ou as transferências efetuadas pelas diversas entidades, dentro de cada um dos lotes que lhe foram objeto de adjudicação.

O sistema informático afeto à cobrança terá de ser compatível com o sistema em funcionamento nas Empresas Águas de Gaia, EM, SA e com o sistema da empresa prestadora de serviço de faturação.

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 24
		Data: out./2022

4.3 Comunicações

Qualquer tipo de comunicação entre o adjudicatário e a Águas de Gaia, EM, SA e entre o adjudicatário e a empresa prestadora do serviço de faturação são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

4.4 Redundância dos Sistemas Informáticos

O adjudicatário deverá garantir a operacionalidade do sistema 24/7 (24 horas durante os 7 dias da semana, 365 dias do ano).

4.5 Meios Humanos que apresentem as seguintes características:

A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos que sejam necessários e adequados a prestação do serviço.

Os meios humanos do adjudicatário deverão ter formação e experiência na integração de soluções em plataformas Oracle e seus produtos.



ÁGUAS
DE GAIA
EMPRESA MUNICIPAL, SA

CADERNO DE ENCARGOS

Página 25

Data: out./2022

ANEXO II – MAPA DE QUANTIDADES

Ref. Lote	Designação	Unidade	Qtd	Preço Unitário
1	<i>Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade MB/SPOT/ Pagamento de Serviços (Terminais Automáticos ATM, Internet). O preço unitário de cada cobrança nesta modalidade é o resultado da soma da comissão fixa por operação (a) com a comissão variável por operação (b), não podendo ultrapassar os 0,50€ por cobrança, de acordo com as características e especificações técnicas descritas no Caderno de Encargos:</i>			
1	<i>(a) - a comissão fixa por operação é o valor fixo aplicado por cada cobrança efetuada, não podendo exceder os 0,20€</i>	un	1	
1	<i>(b) - a comissão variável não pode exceder 0,8% do valor da cobrança (transação)</i>	un	1	
2	<i>Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Débitos Diretos em Conta com as características e especificações técnicas descritas no Caderno de Encargos:</i>			
2	<i>O preço unitário de cada operação de débito direto deverá considerar contas domiciliadas no adjudicatário e noutras instituições bancárias, não podendo exceder os 0,02€ por recibo cobrado.</i>	un	1	
3	<i>Aquisição de Serviços Bancários de Cobranças na modalidade de Canais Presenciais com as características e especificações técnicas descritas no Caderno de Encargos:</i>			
3	<i>O preço unitário de cada operação nesta modalidade de pagamento não poderá exceder os 0,30€ por recibo cobrado.</i>	un	1	



ÁGUAS
DE GAIA
EMPRESA MUNICIPAL, SA

CADERNO DE ENCARGOS

Página 27

Data: out./2022

***ANEXO III - MODELO DE FATURA ADOTADO
PELA EMPRESA ÁGUAS DE GAIA, EM, SA***



ÁGUAS
DE GAIA
EMPRESA MUNICIPAL, SA

Documento de Pagamento

1/2

Documento
22050360000340399

Emissão
2022-05-25

2022 06 09

Titular da conta: [REDACTED]
Cliente / Conta: [REDACTED]
NIF: [REDACTED]
Local Consumo: [REDACTED]
Morada: [REDACTED]



Resumo de faturação

Período Faturação 2022 04 06 ~ 2022 05 04



Água
11,68€



Saneamento
12,13€



Resíduos Só dos
4,61€



Taxas
2,40€



Outros
0,00€



VA
1,85€

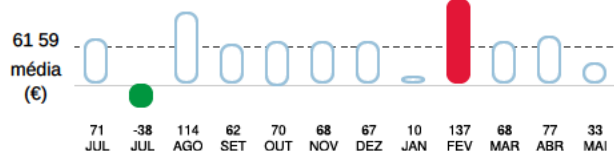
Pagar até
2022-06-09

Valor a Pagar
32,67€

Histórico de Consumo

Conta Corrente

Saldo Anterior	2022 05 05	71 89
Pagamento 036220500109273	2022 05 23	71 89
NCR 0000362022/0082002237	2022 05 25	71 89
FAC 0000362022/0000009184	2022 05 25	32 67
Saldo Atual	2022 05 25	39 22



Gasto médio diário em € (335 dias): 2,21

Méd a Consumo dos últimos 14 meses
10000 litros a cada 30 dias

Mensagens



Substitui a fatura FAC 0210362022/0128134323

Os resultados do programa de controlo de qualidade da água são publicados por edital e podem ser consultados em www.aguasgaia.pt
Adira à fatura eletrónica e débito direto através do nosso site www.aguasgaia.pt ou através do Balcão Digital



Geral
223 770 460
dias úteis das 9H às 6H

Fugas e Avarias
800 202 767
24h

Leituras
800 203 581
24h

www.aguasgaia.pt
info@aguasgaia.pt

PAGÁVEL EM: Multibanco, Pagaqui OU Águas Gaia

Nº C ente / Conta

Data de Em ssão
25 ma 2022

Data L m te Pagamento
09 jun 2022

Para pagar esta fatura



ENT DADE
REFERÊNC A
MONTANTE 32,67€

PAGAQUI



03619693403600009000326722061255

Resumo

Média de Consumo Entre 202 - 2-07 (8m3) e 2022-02-03 (63m3) **22880 litros/30 dias**

Contador Nº h2 va009426	Diâmetro / Caudal 5 00	tipo de Consumo Consumo de Água	Data 2022-04-05 2022-05-04	Origem Empresa	Leitura 208 2 8	Fator Multipl 00000	Consumo Real 0 00 m3
----------------------------	---------------------------	------------------------------------	----------------------------------	-------------------	-----------------------	------------------------	----------------------------

Descrição	Explicação de valores	Faturado	Valor Unit.	Valor	IVA
Água				11,68	
Consumo 0 5 m³/30 dias	4 8 m³ em 29 dias	4 8000	0 600000	2 88	(E)
Consumo 5 15 m³/30 dias	5 2 m³ em 29 dias	5 2000	0 950000	4 94	(E)
Disponibilidade	29 dias	29 0000	0 133000	3 86	(E)
Saneamento				12,13	
Saneamento 0 5 m³/30 dias	4 8 m³ em 29 dias	4 8000	0 600000	2 88	(E)
Saneamento 5 15 m³/30 dias	5 2 m³ em 29 dias	5 2000	0 850000	4 42	(E)
Disponibilidade Saneamento	29 dias	29 0000	0 166700	4 83	(E)
Resíduos Sólidos				4,61	
Tarifa Variável	10 0 m³ em 29 dias	10 0000	0 200000	2 00	(E)
Disponibilidade	29 dias	29 0000	0 090000	2 61	(E)
Taxa Recursos Hídricos				2,40	
Taxa Recursos Hídricos Água	10 0 m³ em 29 dias	10 0000	0 036670	0 37	(E)
Taxa Recursos Hídricos Saneam	10 0 m³ em 29 dias	10 0000	0 010490	0 10	(E)
Taxa Gestão Resíduos	10 0 m³ em 29 dias	10 0000	0 192850	1 93	(E)
IVA				1,85	
(E) VA 6%	30,8200x6,00/100			1 85	
Total sem IVA				30,82€	
TOTAL				32,67€	



JOsU- Processado por programa
certificado nº.2516/AT

Controlo de prestação de serviços em alta

Entidade	Serviço	Custo Médio (euro/m3)
AdDP	Serv. Abastecimento de Água	0,5676000
SIMDOURO	Serv. Tratamento de Saneamento	0,7757000
SULDOURO	Serv. Tratamento de RSU	0,3266000

Nota: O valor de referência tem o valor médio do ano de 2021

Controlo de Qualidade da Água - 2021

	3º Trimestre Previstas Efetuadas	Anual (acumulado) Previstas Efetuadas
Nº de análises CR	89 89	54 54
Nº de análises CR2	43 43	29 29
Nº de análises C		7 7
% de análises Realizadas	100,00%	100,00%
Número de incumprimentos	0	0
% de Resultados Conformes	100,00%	100,00%

A água distribuída por Águas de Gaia, EM, SA apresentou, durante o período de referência, uma excelente qualidade, pelo que a mesma pode ser consumida com segurança (% análises conformes > 99%)

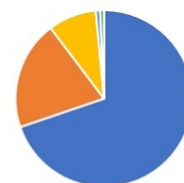
CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO



No último relatório mensal* sobre a qualidade da água distribuída na sua zona de abastecimento todos os resultados obtidos cumprem com as normas de qualidade fixadas na legislação

Resultados obtidos na implementação do PCQA aprovado pela ERSAR, conforme o artº 14º do DL nº 152/2017, de 7 de dezembro.

DESTINO DOS RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS



■ % Deposição em Aterro ■ % Tratamento Mecânico e Biológico
■ % Valorização Energética ■ % Valorização Multimaterial
■ % Valorização Orgânica ■ % Outras Valorizações

Informação mais detalhada pode ser consultada no sítio da internet <http://www.aguasgaia.pt/informacoes/qualidadeaguas> e em www.ersar.pt



ÁGUAS
DE GAIA
EMPRESA MUNICIPAL, SA

CADERNO DE ENCARGOS

Página 28

Data: out./2022

ANEXO IV – POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA



POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

“Os nossos Colaboradores são o bem mais precioso nesta grande equipa Águas de Gaia, como a Água é o bem mais precioso na Vida.”

Conscientes das nossas responsabilidades na gestão de recursos, melhoria contínua, diminuição dos impactos da nossa atividade sobre o meio ambiente e no controlo dos riscos e perigos que podem afetar as pessoas envolvidas nos processos, comprometemo-nos:

Antecipar e satisfazer as necessidades e expectativas internas e externas, dos nossos Colaboradores, Clientes, do Município, dos Parceiros, da Comunidade e de outras Partes Interessadas.

Garantir a disponibilidade e a qualidade da água segura, em todo o concelho, gerir a rede de drenagem pluvial, melhorando as condições de escoamento das ruas e vias municipais e de encaminhamento para as linhas de água e assegurar a recolha das águas residuais, o tratamento e a qualidade de efluentes rejeitados no meio hídrico.

Utilizar e promover uma atuação responsável e eco eficiente na gestão e exploração dos processos e das infraestruturas, prevenindo a poluição, racionalizando a utilização de recursos naturais e minimizando os impactos ambientais.

Atuar proativamente na proteção, na saúde e na segurança dos Colaboradores e de todas as pessoas envolvidas, através da redução e eliminação de riscos.

Ser um símbolo de transparência, rigor, precisão, modernidade e inovação em todas as atividades que desenvolvemos, participando na sensibilização da população do concelho de Vila Nova de Gaia para a preservação do meio ambiente.

Desenvolver e atuar de forma responsável e sustentável, promovendo a participação e a consulta em SST, a igualdade de género, através do envolvimento equilibrado dos homens e mulheres nas atividades profissionais, e a conciliação da vida pessoal, profissional e familiar para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada para as gerações futuras.

Estabelecer e rever periodicamente os princípios, tendo em conta os processos, os impactos e os riscos significativos de modo a garantir-se o desenvolvimento sustentável e a melhoria contínua.

Garantir o cumprimento das obrigações de conformidade decorrentes da legislação, regulamentação, normalização e outros diplomas aplicáveis.

Acompanhar o serviço de recolha de resíduos sólidos urbanos, assegurando uma manutenção eficaz.

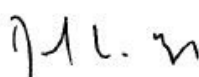
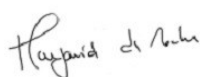
Incentivar o trabalho em equipa e o envolvimento de todos os Colaboradores, promovendo o desenvolvimento de competências, a responsabilização, a valorização e a formação adequada ao desempenho das suas atividades, bem como gerar felicidade interna, através de benefícios sociais e metodologias de reconhecimento pessoal e profissional.

Alargar as valências e serviços disponíveis, potenciando os recursos internos existentes, fora do Município.

**GOTA de ÁGUA, é simultaneamente um DIAMANTE...
porque afinal a água é o NOSSO BEM MAIS PRECIOSO!**

novembro 2022

O Conselho de Administração



 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 32
		Data: out./2022

CrITÉrios de Ponderação para Avaliação de Fornecedores

Preço

<i>CrITÉrio de Avaliação</i>		
Ponderação	1	Mau <i>Custo muito elevado para os requisitos definidos</i>
	2	Insuficiente <i>Maior custo</i>
	3	Razoável <i>Custo aceitável para os requisitos definidos</i>
	4	Bom <i>Custo adequado para o cumprimento dos requisitos solicitados</i>
	5	Excelente <i>Menor custo</i>

Conformidade do Produto / Qualidade da Prestação

<i>CrITÉrio de Avaliação</i>		
Ponderação	1	Mau <i>Fornecimento não conforme com o acordado inicialmente com consequências na atividade de AGEM</i>
	2	Insuficiente <i>Fornecimento não conforme com o acordado inicialmente sem consequências</i>
	3	Razoável <i>Fornecimento parcialmente conforme com o acordado inicialmente sem consequência</i>
	4	Bom <i>Fornecimento conforme o acordo inicialmente</i>
	5	Excelente <i>Produto com qualidades superiores às acordadas inicialmente</i>

Assistência / Acompanhamento

<i>CrITÉrio de Avaliação</i>		
Ponderação	1	Mau <i>Intervenção não executada</i>
	2	Insuficiente <i>Intervenção executada fora do prazo estipulado</i>
	3	Razoável <i>Intervenção/Resposta em tempo útil</i>
	4	Bom <i>Intervenção/Resposta imediata</i>
	5	Excelente <i>Intervenção/Resposta executada de forma eficiente e assertiva em prazo anterior ao estipulado</i>

 ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA	CADERNO DE ENCARGOS	Página 33
		Data: out./2022

Segurança (quando aplicável)

<i>Critério de Avaliação</i>		
<i>Ponderação</i>	1	<i>Mau</i> Não cumprimento das regras de segurança afetas à aquisição (1 acidente grave ou >2 acidentes/Incidentes ou não conformidades)
	2	<i>Insuficiente</i> Não cumprimento das regras de segurança (2 acidente/Incidente ou não conformidades)
	3	<i>Razoável</i> Cumprimento das regras de segurança (1 acidente/Incidente ou não conformidades)
	4	<i>Bom</i> Cumprimento das regras de segurança
	5	<i>Excelente</i> Boa prática na execução das tarefas com cumprimento de excelente das regras e legislação de segurança

Prazo de Entrega/Execução

<i>Critério de Avaliação</i>		
<i>Ponderação</i>	1	<i>Mau</i> Entrega/Execução não efetuada
	2	<i>Insuficiente</i> Não cumprimento dos prazos de entrega acordado e que originou não conformidades no sistema
	3	<i>Razoável</i> Não cumprimento do prazo de entrega acordado
	4	<i>Bom</i> Cumprimento do prazo de entrega acordado
	5	<i>Excelente</i> Entrega/Execução antecipada ao prazo acordado

Ambiente (quando aplicável)

<i>Critério de Avaliação</i>		
<i>Ponderação</i>	1	<i>Mau</i> Não cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais ou ≥ 5 não conformidades
	2	<i>Insuficiente</i> Não cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais ou ≥ 3 não conformidades
	3	<i>Razoável</i> Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais e > 1 e < 3 não conformidades
	4	<i>Bom</i> Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais (0 não conformidades)
	5	<i>Excelente</i> Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais (0 não conformidades e boas práticas)