

Caderno de Encargos

"Aquisição de Serviços de Comunicações de Voz e Dados Móveis"



**Capítulo I
Disposições gerais**

**Cláusula 1ª
Objeto**

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a Aquisição de Serviços de Comunicações de Voz e Dados Móveis, pelo período de 36 meses, de acordo com as especificações técnicas e estudo de perfil de tráfego da Vimágua, constantes no Anexo I do presente Caderno de Encargos, que dele é parte integrante.

**Cláusula 2ª
Contrato**

O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, integrando 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 pela Vimágua;
- 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.

**Cláusula 3ª
Ordem de prevalência dos documentos**

- 1. Em caso de divergência entre os documentos referidos na cláusula anterior, prevalecem os documentos pela ordem em que são aí indicados.
- 2. Verificando-se divergência entre o clausulado e os documentos referidos no número anterior, prevalecem esses documentos, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

**Cláusula 4ª
Preço Base**

O preço base do presente procedimento, fixado nos termos e para os efeitos do Código dos Contratos Públicos, é de 66.978,72€ (sessenta e seis mil novecentos e setenta e oito euros e setenta e dois cêntimos) acrescido do Imposto Sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, fixando-se, ainda, os seguintes preços base unitários:

a) Mensalidade de Cartões GSM:

Descrição	Preço máximo admissível
Banda larga - Internet Ilimitada	4,00€
Chamadas de Voz	0,99€
Chamadas de Voz + Internet Ilimitada	4,99€

b) Voz Móvel:

Descrição	Preço máximo admissível
Voz Originado / Operadora – MEO	0,015€
Voz Originado / Operadora – Operadora (Intraconta)	0,000€
Voz Originado / Operadora – Rede Fixa PT	0,015€
Voz Originado / Operadora – Outras Redes fixas	0,015€
Voz Originado / Operadora – Outras redes	0,015€
Voz Originado / Operadora – NOS	0,015€
Voz Originado / Operadora – Vodafone	0,015€
Voz Originado / Internacionais / Zona 1	0,06€
Voz Originado / Internacionais / Zona 2	0,06€
Voz Originado / Internacionais / Zona 3	0,30€
SMS Originado / Operadora - Operadora (Intraconta)	0,0 €
SMS Originado / Operadora – MEO	0,015€
SMS Originado / Operadora – OR	0,015€
SMS Originado / Operadora – VODAFONE	0,015€
SMS Originado / Operadora – NOS	0,015€
MMS Originado / Operadora – Vodafone	0,45€
MMS Originado / Operadora – NOS	0,45€
MMS Originado / Operadora – MEO	0,45€
Roaming Internet Móvel - Zona 1	0,0€
Roaming Internet Móvel - Zona 2	1,992€
Roaming Internet Móvel - Zona 3	3,042€

c) Cartões M2M:

Descrição	Preço máximo admissível
M2M_50MB_PPC_TM_PS- Dados PS 50 MB	0,75€
Serviços Adicionais	
M2M_10_PPC_A_CS- Dados CS 10 minutos	0,65€
M2M_100_PPC_A_SMS- 100 SMS	1,50€
M2M – Voz nacional – 20 minutos	0,40€



- d) Preço por emissão de cartão novo – 0 €;
- e) Preço por ativação de cartão novo – 0 €;
- f) Preço por emissão de segundas vias – 0 €;
- g) Preço por emissão de cartão Multisim – 0 €.

Cláusula 5ª

Prazo

1. O prazo da prestação de serviços tem a duração de 36 meses (3 anos) sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O prazo contar-se-á a partir da data de assinatura do contrato.
3. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas de rescisão por parte da entidade adjudicante e do adjudicatário, o contrato pode ser resolvido, sem depender do prazo, por acordo entre partes ou por iniciativa de qualquer uma das partes, com causa em incumprimento contratual.

Cláusula 6ª

Aceitação

O simples silêncio da entidade adjudicante não significa nem expressa nem tácita aceitação do material fornecido e dos serviços prestados, nem a renúncia a qualquer direito que lhe assista em resultado do cumprimento defeituoso ou incumprimento do contrato objeto do presente procedimento.

Cláusula 7ª

Penalidades contratuais

1. No caso de mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do contrato por parte do adjudicatário, poderá a Vimágua interpelar o adjudicatário para cumprir pontualmente as obrigações contratadas, quando tal ainda seja possível e se mantenha o interesse do credor na prestação, devendo nesse caso o adjudicatário dar-lhe cumprimento imediato, bem como suportar os danos que a Vimágua sofra na sequência de tais atos.
2. Ao ser interpelado para os efeitos previstos no número anterior deverá o adjudicatário cumprir imediatamente e de forma integral e satisfatória a obrigação em falta.
3. Independentemente desse cumprimento tardio e do correspondente dever de indemnizar por parte do adjudicatário, poderá a entidade adjudicante automaticamente e com dispensa de quaisquer formalidades, exigir-lhe o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) 1,5 x (valor de faturação mensal / n.º de dias do mês) x n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 1;
 - b) 2,5 x (valor de faturação mensal / n.º de dias do mês) x n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 2;
 - c) 3,5 x (valor de faturação mensal / n.º de dias do mês) x n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 3;
 - d) 4,5 x (valor de faturação mensal / n.º de dias do mês) x n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 4.
4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do fornecedor, a Vimágua pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 15% do preço contratual.

[Handwritten signature]

5. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor ao abrigo do n.º3, relativamente aos incumprimentos que tenham determinado a respetiva resolução.
6. A Vimágua pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Vimágua exija uma indemnização pelo dano excedente.
8. O eventual incumprimento das demais obrigações contratuais por parte do adjudicatário confere à Vimágua a faculdade de rescindir de imediato o contrato, nos termos da cláusula que estabelece os termos da resolução por parte da Vimágua, com o consequente acionamento das garantias nesse prestadas.

Cláusula 8ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitam 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 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.
5. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 9ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Vimágua venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 10ª

Seguros

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos inerentes ao fornecimento, designadamente, os danos causados a terceiros ou à Vimágua pelo exercício da sua atividade ou decorrente de ação ou omissão dos seus funcionários ou dos equipamentos por si utilizados.
2. A Vimágua pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração de contratos de seguro que cubram os riscos referidos no número anterior, devendo o adjudicatário fornecê-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 11ª

Resolução por parte da Vimágua

- 1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Vimágua pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nos termos do presente Caderno de Encargos e Proposta Adjudicada, designadamente:
 - a) Atraso, total ou parcial, nas prestações objeto do contrato superior a três vezes o prazo estabelecido ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada prestação excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.

Cláusula 12ª

Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quanto qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias, excluindo juros.
2. No caso previsto no número anterior o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Vimágua, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se esta cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Capítulo II
Obrigações contratuais

Cláusula 13ª
Obrigações principais do adjudicatário



1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Obrigação de prestar os serviços identificados na sua proposta de acordo com as características técnicas e requisitos de presente Caderno de Encargos, onde se inclui o Anexo I com as especificações técnicas e funcionais;
- b) Obrigação de executar do objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos jurídicos e técnicos, o *Know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas;
- c) Obrigação de recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
- d) Obrigação de comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à Vimágua, de facto que torne total ou parcialmente impossível as prestações objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a Vimágua;
- e) Obrigação de não alterar as condições do fornecimento fora dos casos previstos no Caderno de Encargos;
- f) Obrigação de não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem a prévia autorização da Vimágua;
- g) Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- h) Obrigação de possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- i) Obrigação de disponibilizar a informação relevante para a gestão do contrato;
- j) Obrigação de respeitar as orientações da Vimágua.

2. As especificações técnicas e funcionais e demais regras a que obedece o fornecimento constam do **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, que dele é parte integrante.

3. As quantidades objeto do contrato são estimadas podendo, eventualmente não serem atingidas, não decorrendo desta situação quaisquer direitos ou obrigações para ambas as partes.

4. Se as quantidades previstas de alguns itens se esgotarem, poderão ser compensadas por quantidades de outros itens de serviço, desde que o valor adjudicado se mantenha inalterado e que sejam cumpridas as regras e limites previstos nos artigos 311º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

5. O cancelamento de serviços contratados que deixarem de ser necessários às atividades da Vimágua não confere ao adjudicatário nenhum direito a indemnização.

6. O adjudicatário obriga-se, ainda, a respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.

[Handwritten signature]

7. O adjudicatário deve, ainda, garantir condições de segurança e saúde no trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente, evidenciando a identificação de perigos e avaliação de riscos dos trabalhadores que exerçam funções nas instalações da entidade adjudicante e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

Cláusula 14ª

Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Vimágua e restantes intervenientes nos procedimentos, 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 adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O dever de sigilo perdura durante o período de execução do contrato e após a cessação, por qualquer forma ou motivo, do mesmo.

Cláusula 15ª

Gestor do Contrato

1. Para efeitos do disposto nos artigos 96.º e 290.º A do CCP, a Vimágua designará um gestor do contrato, cuja identificação e contactos ficarão a constar do clausulado contratual.
2. Compete ao gestor do contrato designado pela Vimágua acompanhar permanentemente a execução deste.
3. A Vimágua, sempre que o entenda conveniente, poderá substituir o gestor do contrato, notificando tal decisão ao adjudicatário.

Cláusula 16ª

Preço Contratual

1. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Vimágua pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescida de IVA à taxa legal em vigor, de acordo com os serviços efetivamente prestados.
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. Sempre que, por razões diversas, seja pedido o crédito de uma fatura, o fornecedor dispõe de 10 dias úteis para emitir a nota de crédito, contados a partir do pedido.
4. O adjudicatário fica obrigado a atualizar automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante a vigência do contrato, apenas quando houver lugar a redução dos valores unitários.

Cláusula 17.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta dias) a partir da data da apresentação da respetiva fatura, a qual deve ser emitida, mensalmente, até conclusão do contrato.
2. Sempre que a Vimágua não concorde com os valores indicados na fatura deve comunicar por escrito as razões dessa discordância, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. As faturas são pagas através de cheque ou transferência bancária, desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1.



Cláusula 18ª

Proteção de dados pessoais

1. O adjudicatário e a entidade adjudicante obrigam-se, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, a dar rigoroso cumprimento ao disposto na respetiva legislação aplicável, nomeadamente, ao Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, sem prejuízo das obrigações que possam resultar igualmente para terceiros, nomeadamente, para a entidade gestora da plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante e para o IMPIC, IP.
2. Constituem obrigações do adjudicatário, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:
 - a) Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;
 - b) Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do contrato, ser emitidas pelo Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais da entidade adjudicante, para tratamento dos dados pessoais;
 - c) Efetuar uma avaliação de impacto que identifique e minimize os riscos em caso de incumprimento das regras de proteção de dados;
 - d) Assegurar a realização de auditorias periódicas às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - e) Efetuar um registo de todas as atividades de tratamento de dados pessoais, efetuados no âmbito do contrato, que contenha:
 - i. Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, designadamente, a capacidade para assegurar a confidencialidade, integridade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - ii. A capacidade de assegurar a disponibilidade e acesso aos dados pessoais de forma rápida, em caso de incidente;
 - iii. O processo de auditoria às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - iv. O nome e contacto do Encarregado de Proteção de Dados.
 - f) Disponibilizar à entidade adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;
 - g) Proibição de partilha dos dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da entidade adjudicante ou decorrente de obrigação legal;

- h) Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do contrato;
- i) Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometam, de forma expressa e por escrito, a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes;
- j) Apoiar a entidade adjudicante na resposta aos pedidos de titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade.

3. O adjudicatário notifica a entidade adjudicante de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do presente contrato.

4. Para o efeito, o adjudicatário deve anexar toda a informação relevante, designadamente, a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para término à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.

5. Finda a vigência do contrato, o adjudicatário tem a obrigação de eliminar/apagar ou devolver à entidade adjudicante, consoante a opção definida pelo gestor do contrato, os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes.

Capítulo III Disposições finais

Cláusula 19ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.

2. Para efeitos de autorização prevista no número anterior, no caso de cessão da posição contratual do adjudicatário, deve:

- a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
- b) A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP, e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.

Cláusula 20ª

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.

2. Qualquer alteração ao clausulado deve ser comunicada à outra parte e reduzida a escrito, sem o que não produz qualquer efeito.

Cláusula 21ª

Contagem dos prazos

Salvo os casos devidamente excecionados, os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 22ª

Legislação aplicável e foro competente

1. Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omissos observar-se-á o disposto no CCP e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei portuguesa.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.





ANEXO I
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONAIS E DEMAIS REGRAS A QUE OBEDECE O FORNECIMENTO

1.1. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

1.1.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
- b) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições de prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
- c) Atualizar automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante a vigência do contrato, apenas quando houver lugar a redução dos valores unitários;
- d) Suportar as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega.

1.1.2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais, técnicos 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.

1.1.3. O adjudicatário é responsável por todos os danos ou prejuízos causados à entidade adjudicante e decorrentes de quaisquer erros ou omissões da prestação dos serviços.

1.1.4. São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito da execução do contrato, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

1.2. FORMA DA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

1.2.1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade trimestral, reuniões acompanhamento com os representantes da Vimágua, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.

1.2.2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.

1.2.3. O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à Vimágua, com uma periodicidade trimestral, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.



- 1.2.4. Do relatório indicado no número anterior deve fazer parte uma análise de custos e proposta para a otimização dos mesmos face às necessidades da Vimágua.
- 1.2.5. No final da execução do contrato, o prestador de serviços deve ainda elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos em cada fase de execução do contrato.
- 1.2.6. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

1.3. RECEÇÃO DOS ELEMENTOS A PRODUZIR AO ABRIGO DO CONTRATO

- 1.3.1. No prazo máximo de 10 dias úteis a contar da assinatura do contrato, o prestador de serviços entrega o plano de trabalho, com os elementos referentes à execução do contrato, procedendo a Vimágua à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no clausulado e anexos ao presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
- 1.3.2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à Vimágua toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
- 1.3.3. No caso de a análise da Vimágua a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no clausulado e anexo técnico ao presente Caderno de Encargos, a Vimágua deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
- 1.3.4. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Vimágua, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
- 1.3.5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a Vimágua procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
- 1.3.6. Caso a análise da Vimágua a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no clausulado e anexo técnico ao presente Caderno de Encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 10 dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela Vimágua.
- 1.3.7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no clausulado e anexo técnico ao presente Caderno de Encargos.

1.4. DEFINIÇÕES, NÍVEIS DE SERVIÇOS E ALTERAÇÕES AO CONTRATADO

1.4.1. DEFINIÇÕES

CAT – Centro de Apoio Técnico da entidade prestadora do serviço;

Nível de Serviço – Utilizado para designar Service Level Agreement (SLA): 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 adjudicante, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, etc;

Privação de serviço – Indisponibilidade de rede que prive utilizar serviços que estão no âmbito do objeto do contrato;

Período mínimo de privação de serviço de nível 1 – Um dia, com um ou mais períodos de 15 minutos de Privação de serviço;

Período mínimo de privação de serviço de nível 2 – Um dia, com um ou mais períodos de 4 horas de Privação de serviço;

Período mínimo de privação de serviço de nível 3 – Um dia, com um ou mais períodos de 8 horas de Privação de serviço;

Período mínimo de privação de serviço de nível 4 – Um dia, com um ou mais períodos superiores a 8 horas de Privação de serviço.

Zonas Roaming / Internacionais

Zona 1- União Europeia.

Zona 2- África do Sul, Andorra, Bósnia Herzegovina, Gibraltar, Gronelândia, Ilhas Faroé, Islândia, Liechtenstein, Moçambique, Noruega, Suíça, Reino Unido.

Zona 3- Albânia, Angola, Arménia, Austrália, Bielorrússia, Brasil, Cabo Verde, Canadá, Croácia, EUA, Geórgia, Guiné Bissau, Macedónia, Marrocos, Moldávia, Macau, República Dominicana, São Tomé e Príncipe, Timor, Tunísia, Ucrânia.

1.4.2. NÍVEIS DE SERVIÇO

O prestador de serviços deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24 horas que garanta um tempo médio de atendimento por trimestre inferior a 10 minutos;
- Disponibilização de equipamento equivalente em caso de avaria dos equipamentos terminais, sem encargos adicionais, até 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT;
- Garantir que o tempo máximo total de privação do serviço contratado é inferior a 8 horas por ano;
- Garantir que o tempo médio de privação do serviço contratado é inferior a 1 hora por ano;
- Garantir que o tempo entre privações do serviço é superior a 12 horas;
- Assumir a resolução de qualquer pedido formulado ao *helpdesk*, sempre que esse pedido não haja sido resolvido nos termos a que o adjudicatário está obrigado por força do contrato;
- Garantir a análise dos problemas relacionados com faturação num período máximo de 30 dias, após a reclamação apresentada pela Vimágua, e a



efetivação da resolução encontrada nos trinta dias subsequentes. Findo o prazo de análise sem que a reclamação tenha sido informada, a Vimágua reserva-se o direito de não proceder ao pagamento de novas faturas relativas ao mesmo serviço.



1.4.3. ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 1.4.3.1. A Vimágua poderá contratar novos serviços, no âmbito do contrato a celebrar, durante o período da sua vigência;
- 1.4.3.2. A ampliação dos serviços contratados e as condições da sua prestação devem obedecer ao estipulado no contrato e aos termos deste caderno de encargos;
- 1.4.3.3. O cancelamento de serviços contratados que deixarem de ser necessários às atividades da Vimágua não confere ao adjudicatário nenhum direito a indemnização;

2. OUTRAS OBRIGAÇÕES

- 2.1. O prazo de pagamento dos valores, devidos mensalmente é de 30 dias, contados a partir da receção da fatura. Sempre que, por razões diversas, seja pedido o crédito de uma fatura, o fornecedor dispõe de 10 dias úteis para emitir a nota de crédito, contados a partir do pedido, findo o qual será aplicado o disposto no número 3.1.1.
- 2.2. O prestador de serviços deverá indicar um valor de *plafond* para a substituição dos equipamentos e respetivos acessórios, a fornecer durante a vigência do contrato, tendo em conta a tabela de preços a fornecer mensalmente.
- 2.3. As operadoras deverão especificar os procedimentos em caso de portabilidade, sendo a empresa adjudicante responsável por todo o processo, bem como a celeridade do mesmo e qualquer custo que daí advenha;
- 2.4. Terá existir um gestor de conta contactável, sempre que necessário.

3. PENALIDADES CONTRATUAIS

- 3.1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Vimágua 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:

3.1.1. Pelo incumprimento dos serviços referentes a cada mês do contrato, e para cada serviço, calculada da seguinte forma:

- $1,5 \times (\text{valor de faturação mensal} / \text{n.º de dias do mês}) \times \text{n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 1}$;
- $2,5 \times (\text{valor de faturação mensal} / \text{n.º de dias do mês}) \times \text{n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 2}$;
- $3,5 \times (\text{valor de faturação mensal} / \text{n.º de dias do mês}) \times \text{n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 3}$;
- $4,5 \times (\text{valor de faturação mensal} / \text{n.º de dias do mês}) \times \text{n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 4}$.

4. CONDIÇÕES GERAIS

O processo deverá conter no mínimo todos os pontos do caderno de encargos, devidamente identificados.

- Tarifário proposto (mensalidade/cartão, tarifas/operador);
- Tarifário em *roaming*;
- Tarifários de comunicações de dados para cartões a introduzir em semáforos, e pontógrafos (M2M);
- "Plafond" a atribuir para equipamentos para o período dos 36 meses;
- Valores dos equipamentos – tabela atualizada;
- Preço da banda larga, com tráfego ilimitado;
- Preço por emissão de cartão novo;
- Preço por ativação de cartão;
- Preço por emissão de segundas vias;
- Preço por emissão de cartão gémeo;
- Equipamentos para banda larga, tablets, e telefones deverão ser incluídas no *plafond*;
- Deverá entregar mapa de cobertura de rede de telecomunicações móveis e banda larga para o concelho de Guimarães;
- Procedimentos em caso de avaria;
- Procedimentos para a entrega dos equipamentos;
- Os cartões deverão ser divididos por conta/departamento a fornecer após a adjudicação;
- Relatórios de faturação com todos os números incluídos – emitidos com uma periodicidade mensal, em formato Excel, entregues três dias após a emissão da fatura.
 - Um relatório geral dividido por chamadas, sms e Internet.
 - Um relatório pormenorizado com os seguintes dados:
 1. Data
 2. Hora
 3. Número originador
 4. Número de destino ocultando os últimos 3 dígitos (se aplicável)
 5. Identificador do tipo de chamada e ou ligação
 6. Duração / Volume
 7. Custo
- Os problemas relacionados com a faturação devem ser analisados num período máximo de 30 dias, após reclamação apresentada pela Vimágua. Findo esse prazo sem que a reclamação tenha sido informada, a Vimágua reserva-se no direito de não proceder ao pagamento de novas faturas relativa ao mesmo serviço.

Nas tabelas seguintes são apresentadas quantidades de serviços a prestar no início do contrato:

Cartões GSM	
Descrição	Nº Cartões Início do contrato
Banda larga - Internet Ilimitada	40
Chamadas de Voz	90
Chamadas de Voz + Internet Ilimitada	62

Cartões M2M	
Serviços Base	

Descrição	Nº Cartões/serviços Início do contrato
M2M_50MB_PPC_TM_PS- Dados PS 50MB	350
Serviços Adicionais	
M2M_10_PPC_A_CS- Dados CS 10 minutos	53
M2M_100_PPC_A_SMS- 100 SMS	280
M2M- Voz nacional -20 minutos	1



DEFINIÇÕES

Intraconta – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais contratados pelas entidades adquirentes ou agrupamento de entidades à entidade prestadora de serviço;

OR – Outras Redes;

Portabilidade – Serviço de rede que permite que um número originalmente atribuído pelo ICP – ANACOM a um dado prestador do serviço seja transportado para outro prestador do serviço;

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:

- O contrato será efetuado pelo período de 36 meses, sendo que todos os cartões solicitados à posteriori finalizam a adesão nessa data.
- A proposta de preço para as comunicações deverá ser efetuada com o preenchimento das tabelas que se anexam.
- A Vimágua poderá solicitar todos os cartões que entender até à finalização do contrato, sem qualquer custo e sem qualquer aumento de fidelização.
- A Vimágua poderá solicitar as placas de banda larga ou outros equipamentos e acessórios que entender sem aumentar o período de fidelização.
- A solução para os cartões de dados deve permitir a inibição do serviço de voz, ou não.
- A solução deve permitir a inibição do serviço de "roaming".
- A solução deve permitir a inibição de envio e receção de sms.
- A solução deve inibir em todos os cartões os serviços de valor acrescentado. Todos os valores faturados referentes a este tipo de serviço, que não expressamente solicitados pela Vimágua, terão de ser creditados na fatura do mês seguinte.
- Todos os serviços solicitados durante o contrato finalizam após os 36 meses.
- A solução deve permitir restrição de chamadas para fora da conta da Vimágua, mas permitir a inclusão de listas de números previamente aprovados por cartão.
- A entrega de equipamentos deverá ser efetuada diretamente pela empresa, após solicitação da Vimágua, devendo para isso estar previsto um "plafond". A Vimágua, até à finalização do contrato, não pagará qualquer importância pela cedência dos equipamentos e acessórios.
- O Tempo de entrega de equipamentos, caso existam em stock, e de cartões não pode exceder os 10 dias.
- Deverá entregar uma proposta com o tempo de entrega previsto para:
 - Pedido de cartões novos;
 - Pedido de telemóveis que existam em armazém.
- A operadora deverá disponibilizar de uma forma eficaz, os procedimentos de entrega e devolução de equipamentos para assistência técnica, pelo que deverá existir um estafeta que efetue esse levantamento e a respetiva entrega, sem qualquer custo adicional. Deve ser entregue, sempre que solicitado, equipamento de substituição de gama equivalente ao equipamento a reparar.
- Deverá entregar tabela de preços dos equipamentos e acessórios, mensalmente a descontar no plafond.
- Os equipamentos a disponibilizar pelo operador devem ser, no mínimo, iguais aos equipamentos apresentados na sua loja online.