



ANEXO A
CADERNO DE ENCARGOS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. É objeto do presente contrato a aquisição de serviços de **comunicações de voz móvel e SMS para o grupo 65+ do Município de Guimarães**, de acordo com os documentos pré-contratuais, sendo as eventuais contradições entre eles resolvidas de acordo com as regras estabelecidas no Código dos Contratos Públicos.
2. O objeto da presente contratação estrutura-se de acordo com as componentes anexas a este caderno de encargos.
3. As regras específicas quanto ao objeto do contrato e condições de execução encontram-se nas cláusulas especiais deste caderno de encargos, que dele fazem parte integrante.
4. Conforme o objeto do contrato, são aplicáveis especificamente as regras constantes dos artigos 437.º a 449.º, na contratação de fornecimento de bens, ou dos artigos 450.º a 454.º, na contratação de serviços.

Cláusula 2.ª

Partes

O contraente público é o Município de Guimarães e o cocontratante o adjudicatário.

Cláusula 3.ª

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não pode ceder a sua posição contratual, exceto se para isso for autorizado pelo contraente público, ou, nos termos do número seguinte, deste artigo.
2. O adjudicatário pode ser forçado a ceder a sua posição contratual, nos termos do artigo 318.º-A, do Código dos Contratos Públicos.
3. A cessão da posição contratual pelo contraente público é regulada pelo artigo 324.º, do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 4.ª

Gestor do contrato

1. Nos termos do artigo 290.º-A, do Código dos Contratos Públicos, o gestor do contrato é Marília Fátima Castro Silva, Técnica Superior da Divisão de Ação Social e João José Braz Raposo Lopes, Especialista de Informática da Divisão de Sistemas de Informação, com quem o adjudicatário tem a obrigação de cooperar, de modo diligente e célere.
2. O Município de Guimarães pode substituir, a qualquer momento, o gestor do contrato, tornando-se essa substituição válida e eficaz por mera comunicação ao adjudicatário.



3. Ao gestor do contrato cabe o acompanhamento permanente da execução do contrato, não existindo, no momento em que é assumida a decisão de contratar, qualquer delegação de competência em seu benefício.
4. A ação do gestor do contrato exerce-se sem qualquer conflito de competências com os poderes de fiscalização e de direção da execução do contrato, aos quais está sujeito o adjudicatário.

Cláusula 5.ª

Prazo e plano de execução

1. O prazo de execução do contrato é de 36 meses, com início a partir da assinatura do contrato.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato cessa caso o preço dos serviços efetivamente prestados, antes do fim da duração do contrato, atinja o valor do preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar além da cessação do contrato, e em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei.
3. Caso o preço contratual seja atingido antes de decorridos os 36 meses, o contrato caducará de imediato, não podendo o prestador de serviços reclamar da entidade adjudicante qualquer indemnização.
4. De acordo com as disposições do caderno de encargos, e com a proposta adjudicatária, é incluído em anexo¹ ao contrato um plano de execução, de onde conste, de modo claro e inequívoco, como deve ser cumprido o contrato, e como esse cumprimento é acompanhado das obrigações de retribuição pelo contraente público.

Cláusula 6.ª

Obrigações do adjudicatário

O adjudicatário está obrigado a cumprir escrupulosamente o contrato, executando-o com diligência e em respeito por todas as regras aquilo a que se comprometeu, pela apresentação da sua proposta, e pela assinatura da declaração que corresponde ao Anexo I, ao Código dos Contratos Públicos, e, neste contexto, nomeadamente:

- a) Cumprir, no global e no detalhe, o que lhe compete, nos termos do plano de execução;
- b) Prestar caução, quando exigida;
- c) Avisar, de imediato, o contraente público de qualquer obstáculo, incidente ou dificuldade que perturbe, ou possa perturbar, a execução do contrato;
- d) Obter todas as licenças, autorizações, ou recolher quaisquer acordos, que sejam necessários para a execução do contrato;
- e) Suportar todos os custos com a execução do contrato, unicamente por conta do pagamento do preço contratual, ou da parte do preço contratual que corresponda ao que o cocontratante efetivamente executou;
- f) Contratar o pessoal que seja necessário à execução do contrato;
- g) Contratar a aquisição de bens ou a prestação de serviços, necessárias à execução do contrato;

¹ Quando aplicável



- h) Pagar todas as taxas, contribuições e impostos, que resultem, para si, da execução do contrato;
- i) Respeitar as ordens, instruções e diretivas que lhe sejam dadas pelo contraente público, diretamente ou através dos seus representantes, nos termos dos poderes de conformação da relação contratual, segundo o disposto no Código dos Contratos Públicos;
- j) Colaborar com o gestor do contrato;
- k) Celebrar os contratos de seguro a que esteja obrigado, nos termos do caderno de encargos, e apresentar ao contraente público, os recibos comprovativos do pagamento dos prémios, de modo a que os seguros estejam vigentes durante todo o período de execução do contrato, acrescido do período de garantia;
- l) Comparecer às reuniões para as quais seja convocado por escrito pelo contraente público, sendo que, sempre que exista uma situação de incumprimento, e for adequadamente avisado do teor do incidente, participar nessa reunião com as respostas correspondentes às questões da ordem de trabalhos;
- m) Assumir as responsabilidades perante terceiros, sempre que, por ação ou omissão sua, seja a esses terceiros causado prejuízo, indemnizando correspondentemente;
- n) Respeitar todo o normativo, legal e regulamentar, que intervenha na execução do contrato.

Cláusula 7.ª

Subcontratação

A subcontratação é regida pelos artigos de 317.º a 321.º, do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 8.ª

Preço contratual

1. O preço contratual é aquele que resulta da aceitação da proposta do adjudicatário.
2. Pelo recebimento do preço contratual, o adjudicatário obriga-se à execução integral do contrato, sem direito a qualquer remuneração suplementar, ou a qualquer verba a título de revisão de preços.
3. Não será feito qualquer pagamento, total ou parcial, que não tenha como justificação a execução das obrigações do cocontratante, e unicamente após a confirmação pelo contraente público, da efetiva execução.
4. O contraente público está obrigado ao pagamento pontual dos valores que lhe competem, sob pena de incorrer em responsabilidade por juros, nos termos legais aplicáveis.
5. Não existe qualquer pagamento a título de saldo, isto é, de diferença entre aquilo que seja o preço contratual, e o que seja certificado pelo contraente público como prestação executada pelo adjudicatário.
6. Não há lugar a qualquer pagamento de prémios, seja por cumprimento antecipado, ou por qualquer outro fundamento.

**Cláusula 9.ª****Procedimentos para pagamento**

1. Quando esteja cumprida qualquer prestação que caiba ao adjudicatário, que justifique que seja feito um pagamento por parte do contraente público, será esse cumprimento por este certificado, e assim comunicado ao adjudicatário.
2. Se não estiver cumprida integralmente uma prestação, nos termos previstos no plano de execução do contrato, o contraente público reduzirá o pagamento parcial ao que corresponda ao efetivamente executado.
3. Depois de certificado o cumprimento, as faturas, ou documento equivalente, serão pagas no prazo máximo de trinta dias.
4. Prazo de pagamento: mensal.

Cláusula 10.ª**Obrigações do contraente público**

1. O contraente público deve, nos termos dos artigos 286.º, 289.º e 291.º, todos do Código dos Contratos Públicos, cooperar com o adjudicatário, no sentido de ser obtido o melhor resultado possível do cumprimento do contrato.
2. Em especial, o contraente público, através dos seus representantes, deve praticar todos os atos que lhe competem, no âmbito do caderno de encargos, comparecendo sempre que necessário, e procedendo à receção do que lhe seja destinado, desde que cumprido o plano de execução.
3. O contraente público, salvo se especificado de outro modo nas cláusulas especiais do caderno de encargos, não tem qualquer obrigação de facultar quaisquer meios, físicos ou materiais ou locais, para o cumprimento do contrato.

Cláusula 11.ª**Modificações objetivas**

1. Nos termos do corpo do artigo 312.º, do Código dos Contratos Públicos, podem ser feitas as modificações objetivas no presente contrato.
2. Além do disposto no número anterior, o regime das alterações objetivas é o constante dos artigos 311.º a 315.º do Código dos Contratos Públicos, acompanhado da disciplina dos bens ou serviços complementares, nos termos dos artigos 370.º, 378.º, 438.º e 454.º, todos do Código dos Contratos Públicos, e de todas as suas normas que com as atrás referidas estejam relacionadas.

Cláusula 12.ª**Sanções contratuais**

1. Caso o adjudicatário incumpra as suas obrigações, será sujeito à aplicação das sanções contratuais que constam do artigo 329.º com as devidas adaptações.



2. Caso o cocontratante incumpra um prazo parcial do plano de execução, será sujeito a uma multa diária correspondente a metade do valor máximo previsto no número anterior, podendo ser essa sanção ser anulada no caso de ser cumprido o prazo final, e o incumprimento parcial não tenha causado prejuízo significativo ao contraente público.
3. O contraente público procederá à audiência prévia do adjudicatário, a qual será feita mediante comunicação da qual conste a situação que consubstancia o incumprimento, e dará um prazo adequado para a respetiva resposta.
4. É aplicável ao presente contrato, com as devidas adaptações, e tendo em consideração os fornecimentos ou serviços complementares, o disposto no artigo 372.º, do Código dos Contratos Públicos, e dessas disposições, especialmente o que corresponde à aplicação da sanção contratual aí prevista.

Cláusula 13.ª

Prazo de garantia

1. O prazo de garantia do serviço, ou do fornecimento, a que o adjudicatário está obrigado, é três anos, contados do cumprimento da última prestação contratual.
2. No caso de estar em questão, essencialmente, um fornecimento, ou no âmbito de um contrato misto, ou incidentalmente, no contexto de uma prestação de serviços, o fornecimento de um equipamento, ou de um direito, ou de um dispositivo que tenha, do respetivo fabricante, um prazo de garantia, o adjudicatário é obrigado a fazer com que essa garantia se concretize em favor do contraente público.

Cláusula 14.ª

Trabalhadores afetos à prestação do serviço

O adjudicatário obriga-se à apresentação do documento demonstrativo do cumprimento do artigo 419.º-A, aplicável por força, do n.º 2 do artigo 451.º do CCP, ao gestor do contrato.

Cláusula 15.ª

Resolução do contrato

1. O contraente público pode resolver o contrato sempre que esteja perante uma falta grave, que ponha em causa a satisfação do interesse público que justificou o estabelecimento da relação contratual.
2. O contraente público procederá à audiência prévia do adjudicatário, antes de proceder à resolução do contrato.
3. O cocontratante tem direito a resolver o contrato sempre que os atrasos de pagamentos se prolonguem por mais de seis meses, em montantes que representem, pelo menos, 25% do preço contratual, excluindo juros.

**Cláusula 16.ª****Revogação do contrato**

As partes podem, por mútuo acordo, revogar o presente contrato, se circunstâncias legalmente admissíveis o permitam, e a defesa concreta do interesse público aconselhe a que o contraente público se decida por essa opção.

Cláusula 17.ª**Dever de sigilo**

1. Sem prejuízo do disposto no Regulamentos de Proteção de Dados Pessoais, o prestador de serviços, o seu pessoal e todas as entidades e pessoas que aquele utilize no cumprimento das obrigações assumidas com a celebração do contrato, obrigam-se a guardar sigilo sobre toda a documentação e informações a que tenham acesso nos termos do contrato, não podendo facultar a terceiros, quaisquer informações nem sobre a natureza dos próprios serviços, nem sobre os resultados e conclusões deles, sem autorização escrita da Entidade Contratante, dos interessados titulares dos dados protegidos, nem utilizá-los em seu benefício.
2. A obrigação de sigilo profissional referida impõe-se também relativamente às informações que possam ser fornecidas internamente aos técnicos do prestador não diretamente envolvidos na prossecução dos objetivos do contrato, desde que tais informações, pela sua natureza, possam perturbar a normal execução das prestações abrangidas pelo objeto do contrato.
3. O dever de sigilo abrange ainda toda a documentação e informação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
4. 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.
5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou de outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 18.ª**Lei aplicável**

Ao presente contrato é aplicável o Código dos Contratos Públicos, e demais legislação complementar.

Cláusula 19.ª**Foro competente**

Sempre que não esteja nos documentos pré-contratuais, previsto o recurso à arbitragem, a resolução dos litígios emergentes da interpretação ou da execução do presente contrato é da exclusiva competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Braga.



**Cláusulas especiais
do Caderno de Encargos**

Cláusula 20.ª

Objeto

1. O procedimento concursal visa a implementação de uma rede de comunicação móvel de apoio ao programa promovido pelo Município de Guimarães para a prevenção do isolamento de pessoas idosas, designado “Guimarães 65+”, com os objetivos de: (i) facilitar a comunicação entre as pessoas idosas, os seus familiares ou outras figuras de referência e a estrutura de apoio social que integra o Programa; (ii) proporcionar uma resposta célere em situações de emergência que coloquem em risco o bem-estar e a segurança dos idosos.
2. A rede de comunicações de voz móvel e SMS para o grupo 65+ é constituída pelas pessoas e instituições que detenham um telemóvel disponibilizado pelo município, em parceria com o adjudicante, para servir de apoio ao programa Guimarães 65+, e que permite ligações telefónicas gratuitas entre todos os elementos que a integram, até ao limite de 2.000 minutos por cartão e por mês.
3. Para acesso à rede de comunicação móvel do programa Guimarães 65+, o adjudicatário, em parceria com o Município de Guimarães, disponibiliza a título gratuito, dois tipos de equipamento móvel:
 - i. Um telemóvel normal a ser usado pelos gestores sociais e pelas instituições que integram a estrutura de apoio social do programa;
 - ii. Um telemóvel com teclas de acesso rápido e um sistema SOS para as situações de emergência, a ser utilizado pelos beneficiários. As teclas de acesso rápido e o botão SOS deste telemóvel estarão associadas a familiares, gestores sociais da área de apoio de cada utente, serviços da estrutura de apoio social do programa, Polícia Municipal e Instituto de Emergência Médica (INEM).
4. Para efeitos do número anterior consideram-se necessários:
 - 850 telemóveis 65+, com teclas de acesso rápido e um sistema SOS para situações de emergência, do tipo Alcatel 2008G ou equivalente, com características e funcionalidades mínimas elencadas no n.º 5;
 - 50 telemóveis normais do tipo Nokia 108 ou equivalente;
5. As características e funcionalidades mínimas para os telemóveis 65+, do tipo Alcatel 2008G ou equivalente são:
 - Botão de emergência, com Tecla SOS, em vermelho, de preferência;
 - Teclas e Dígitos de Grande Dimensão;
 - Compatível com aparelhos auditivos;
 - Carregador em suporte;
 - O telemóvel 65+ do beneficiário possui teclas programadas para acesso rápido, possibilitando a comunicação entre o idoso e os seguintes interlocutores:



- Dois familiares ou pessoas de referência do idoso que podem pertencer a qualquer rede fixa ou móvel;
- Os restantes beneficiários da Rede de Comunicação Móvel Guimarães 65+;
- O gestor social da área de residência do beneficiário;
- Os serviços que constituem a estrutura de apoio social do programa Guimarães 65+, conforme informação disponibilizada no ato de atribuição do telemóvel 65+;
- O telemóvel 65+ possui um botão SOS para situações de emergência que fica ligado a:
 - Dois familiares ou pessoas de referência do idoso que podem pertencer a qualquer rede fixa ou móvel;
 - Polícia Municipal, durante 20 horas por dia, no período compreendido entre as 07:00h e as 03:00 h;
 - Instituto de Emergência Médica – INEM, nas restantes 4 horas, entre as 03:00 h e as 07:00h.

Cláusula 21.ª**Serviço de comunicação móvel e SMS**

1. Os serviços de comunicação móvel a prestar são aqueles elencados quadro abaixo. O Município de Guimarães estima para o projeto Guimarães 65+:

Descrição	N.º Cartões
Chamada de voz + SMS	900
Totais	900

2. Os cartões serão adquiridos de acordo com as necessidades que venham a ser identificadas pela entidade adjudicante, ao longo do período de vigência do contrato, prevendo-se as quantidades estimadas no quadro do número anterior.
3. A entidade adjudicante não se obriga a consumir a quantidade total estimada dos artigos, não assistindo ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização pelas quantidades não consumidas.
4. O perfil de consumo estimados dos utilizadores dos cartões encontra-se no quadro abaixo.

VOZ	
Minutos	Por mês
Intra-Conta	16799
Mesma rede móvel	1473
Outras rede móveis	6014
Rede Fixa	417
Internacional	168

SMS	
Eventos	Por mês
Intra-Conta	45
Mesma rede móvel	41
Outras rede móveis	41
Internacional	1



Cláusula 22.ª**Condições específicas**

1. O contrato será efetuado pelo período de 36 meses, sendo que todos os cartões solicitados à posteriori finalizam a adesão nessa data.
2. O Município poderá solicitar todos os cartões que entender até à finalização do contrato, sem qualquer custo e sem qualquer aumento de fidelização.
3. A solução deve inibir do serviço de “roaming” para fora da UE, exceto para os pré-pagamentos.
4. 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 pelo município, terão de ser creditados na fatura do mês seguinte.
5. Todos os serviços solicitados durante o contrato finalizam após os 36 meses, com o término do contrato.
6. A solução deve permitir chamadas fora da Intraconta, mediante o carregamento pré-pago.
7. A solução deve permitir a inclusão de listas de números previamente aprovados por cartão, correspondentes aos familiares, gestores sociais da área de apoio de cada utente, serviços da estrutura de apoio social do programa, Polícia Municipal e Instituto de Emergência Médica (INEM), para os quais as chamadas de voz devem ter o custo igual ao de uma chamada na Intraconta, num máximo por cartão de 2.000 minutos por mês, e as SMS devem ter o custo igual ao das enviadas na Intraconta, num máximo por cartão de 500 por mês;
8. A entrega de equipamentos deverá ser efetuada diretamente pelo adjudicatário, após solicitação do Município, devendo para isso estar previsto um *plafond*.
9. Após finalização do contrato os equipamentos e acessórios cedidos no âmbito do *plafond* passam para a titularidade do Município, não se traduzindo essa cedência no pagamento de qualquer importância.
10. O adjudicatário 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.
11. O adjudicatário deverá entregar tabela de preços dos equipamentos e acessórios, mensalmente a descontar no *plafond*.

Cláusula 23.ª**Elementos a constar das propostas**

1. As propostas deverão conter os elementos abaixo identificados:
 - i. Tarifário proposto (mensalidade/cartão, tarifas/operador para pré-pagamento e excedente do pacote de minutos previsto);
 - ii. Valores dos equipamentos de substituição – tabela atualizada;
 - iii. Preço por emissão de cartão novo;
 - iv. Preço por ativação de cartão;
 - v. Preço por emissão de segundas vias;
 - vi. Procedimentos em caso de avaria;



- vii. Procedimentos para a entrega dos equipamentos;
 - viii. Deverá entregar mapa de cobertura de rede de telecomunicações móveis e banda larga para o concelho de Guimarães;
 - ix. Os problemas relacionados com a faturação devem ser analisados num período máximo de 30 dias, após reclamação apresentada pelo Município. Findo esse prazo sem que a reclamação tenha sido informada, o Município reserva-se no direito de não proceder ao pagamento de novas faturas relativa ao mesmo serviço.
2. A proposta de preço para as comunicações deverá ser efetuada com o preenchimento das tabelas constante do número 1 do **anexo VM**.
 3. Na proposta deve ainda constar informação de outros indicadores, conforme número 2 do **anexo VM**.
 4. Deverá ser anexado na proposta o tempo de entrega previsto, em concordância com a alínea m), do número 2, da cláusula 24.^a, para:
 - a. Pedido de cartões novos e/ou segundas vias;
 - b. Ativação de cartões e respetiva lista profissional;
 - c. Entrega de Equipamento.
 5. Deverá ser anexado na proposta os tempos de resposta previsto, em concordância com a alínea l), do número 2, da cláusula 24.^a, para:
 - a. Alterações de listas de contactos;
 - b. Resolução de anomalias de contactos.
 6. A proposta deve ser acompanhada de licença válida emitida pelo ICP – ANACOM.
 7. As propostas 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.
 8. As propostas deverão especificar os procedimentos para a entrega do parque de equipamentos referido nos números 4 e 5 da cláusula 20.^a ou troca do parque atual, sendo a empresa adjudicante responsável por todo o processo, bem como a celeridade do mesmo e qualquer custo que daí advenha:
 9. Deverá ser especificado na proposta como serão os procedimentos de comunicação com a empresa, sempre que necessário.
 10. A proposta deverá indicar um valor de *plafond* para o fornecimento/substituição dos equipamentos e respetivos acessórios, a fornecer durante a vigência do contrato, tendo em conta a tabela de preços a fornecer mensalmente.
 11. Para todo os efeitos, os valores dos equipamentos e acessórios a descontar no referido *plafond*, serão valores sem IVA.

Cláusula 24.^a

Definições e níveis de serviço

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.

Intraconta – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais contratados pela entidade adquirente;

OR – Outras Redes;

RF – Rede Fixa;

MR – Mesma Rede;

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;

2. NÍVEIS DE SERVIÇO

Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no presente caderno de encargos, o adjudicatário deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- a) Nomeação de um gestor de conta afeto à gestão do contrato;
- b) Apresentação dos relatórios de faturação na periodicidade prevista no presente caderno de encargos;
- c) Presença em reuniões periódicas para análise dos relatórios com a entidade adjudicante sempre que por esta solicitada;
- d) Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24 horas que garanta um tempo médio de atendimento por trimestre inferior a 10 minutos;
- e) Disponibilização de equipamento equivalente em caso de avaria dos equipamentos terminais, sem encargos adicionais, até 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT;
- f) Garantir uma taxa de avarias em equipamento terminal inferior a 10% por trimestre;
- g) Garantir que o tempo máximo total de privação do serviço contratado é inferior a 8 horas por ano;



- h) Garantir que o tempo médio de privação do serviço contratado é inferior a 1 hora por ano;
- i) Garantir que o tempo entre privações do serviço é superior a 12 horas;
- j) 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;
- k) Garantir a análise dos problemas relacionados com faturação num período máximo de 30 dias, após a reclamação apresentada pelo Município, e a efetivação da resolução encontrada nos trinta dias subsequentes. Findo o prazo de análise sem que a reclamação tenha sido informada, e até à sua resolução, o Município reserva-se o direito de não proceder ao pagamento de novas faturas relativas ao mesmo serviço;
- l) Garantir a resolução de pedidos de alteração de contactos num período não superior a 5 dias, limite para o valor a indicar na proposta;
- m) Garantir um prazo de entrega de equipamentos e cartões solicitados num período não superior a 2 dias, limite para os valores a indicar na proposta, exceto em casos de rutura de stock de equipamentos, situação que deve ser comunicada ao município, juntamente com o prazo espetável para a reposição do stock.

Cláusula 25.ª**Preço base**

- O preço base do procedimento, para o período de 36 meses, é de 48.000,00€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- Consideram-se ainda preços base unitários os valores previstos nas tabelas seguintes, os quais constituem o preço unitário máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pelos serviços contratados, sendo que o não cumprimento dos mesmos implica a exclusão da proposta.

Mensalidade cartão GSM	1,00€/cartão
-------------------------------	--------------

Preço das chamadas	
Intraconta	0,00€/min
Mesma Rede (MR)	0,0300€/min
Operadora – Rede Fixa (RF)	0,0350€/min
Operadora – Outras Redes (OR)	0,0350€/min
Operadora – Internacional Zona 1 (OI)	0,90€/min

Preço das SMS	
SMS intraconta	0,00€/sms
SMS mesma rede (MR)	0,030€/sms



SMS Outras Redes (OR)	0,030€/sms
SMS Internacional Zona 1 (OI)	0,030€/sms

Preço por emissão de cartão novo	0 €
Preço por ativação de cartão novo	0 €
Preço por emissão de segundas vias	0 €

Custos dos equipamentos no final do contrato	0,00€
--	-------

Cláusula 26.ª**Obrigações contratuais**

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) 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.
- e) 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;
- f) Sempre que, por razões diversas, seja pedido o crédito de uma fatura, o adjudicatário dispõe de 10 dias úteis para emitir a nota de crédito, contados a partir do pedido.

Cláusula 27.ª**Penalidades contratuais**

Sem prejuízo no disposto no art.º 329 do CCP, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Guimarães 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 dos serviços referentes a cada mês do contrato, e para cada serviço, calculada da seguinte forma:
 - $1,5 \times (\text{valor de faturação mensal} / \text{n.º de dias do mês}) \times \text{n.º de Períodos mínimos de privação de serviço de nível 1}$;



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

Cláusula 28.ª

Proteção de dados pessoais

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.

Cláusula 29.ª

Especificações técnicas

Nos termos e para cumprimento ao disposto no n.º 8 do artigo 49.º do Código dos Contratos Públicos, é proibida a fixação de especificações técnicas que façam referência a um fabricante ou uma proveniência determinados, a um processo específico de fabrico, a marcas, patentes ou modelos e a uma dada origem ou produção, que tenha por efeito favorecer ou eliminar determinadas entidades ou determinados bens, pelo que toda e qualquer referência no presente procedimento ao abrigo do exposto é meramente indicativa, considerando-se sempre essa indicação como sendo “do Tipo” ou “Equivalente”, de acordo com estabelecido no n.º 9 do mesmo artigo.

Cláusula 30.ª

Requisitos obrigatórios

O anexo “**Anexo VM**”, que os concorrentes estão obrigados a preencher, faz parte integrante do presente caderno de encargos e vincula os concorrentes.



ANEXO VM

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DE VOZ MÓVEIS e SMS PARA O GRUPO 65+

1. MAPA PARA AVALIAÇÃO

Além dos demais elementos conforme cláusula 23.^a, as propostas devem apresentar, para os itens das tabelas abaixo, os respectivos preços mensais propostos.

Tabela A – mensalidade cartões GSM

Descrição	Nº Cartões	Preço mensal p/ cartão
1. Cartão para chamada de voz + SMS	900	

Tabela B – voz móvel para excedentes ao pacote inicial de minutos mensal

Perfil	Minutos SMS	Preço p/ min SMS
2. Voz Originado / Mesma rede	1473	
3. Voz Originado / Outras redes móveis	6014	
4. Voz Originado / Rede fixa	417	
5. Voz Originado / Internacional	168	
6. SMS Originado / Mesma rede	41	
7. SMS Originado / Outras redes móveis	41	
8. SMS Originado / Internacional	1	

O preço da proposta avaliada resulta da seguinte fórmula:

$$\text{Total Voz Móvel, SMS} = \sum_{i=1}^{8 \text{ itens}} ([N^{\circ} \text{Cartões} | N^{\circ} \text{Minutos|SMS}](i) \times \text{preço } [N^{\circ} \text{Cartões} | \text{Min|SMS}](i)) \times 36$$

2. OUTROS INDICADORES

As propostas devem ainda conter informação relativamente ao seguinte, conforme n.º 3 da cláusula 23.^a.

Tabela 2 – voz móvel para os carregamentos pré-pagos.

Perfil	Preço p/ minuto
a. Voz Originado / Mesma rede	
b. Voz Originado / Outras redes móveis	
c. Voz Originado / Rede fixa	
d. Voz Originado / Internacional	
e. SMS Originado / Mesma rede	
f. SMS Originado / Outras redes móveis	
g. SMS Originado / Internacional	