Aprovado em reunião de Conselho
Diretivo de 03-02-2023

**CONCURSO PÚBLICO**

Sem publicação no Jornal Oficial da União Europeia

# Aquisição de serviços de numeração não geográfica para a Linha dos Fundos da Agência, I.P. – número 800

**CADERNO DE ENCARGOS**

(Processo n.º 249/2022)

## PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

### Cláusula 1.ª

### OBJETO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a inserir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, desenvolvido ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º em conjugação com o disposto nos artigos 130.º e seguintes do CCP, e que tem por objeto a aquisição de serviços de numeração não geográfica para a Linha dos Fundos para a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P. – Número 800, para 36 meses, a que corresponde o registo interno n.º 249/2022.

### Cláusula 2.ª

### PARTES CONTRATANTES

1. As partes contratantes são:
   a) A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., enquanto entidade adjudicante/contraente público;
   b) O adjudicatário, enquanto cocontratante.
2. Os contraentes far-se-ão representar na assinatura do contrato pelos seus representantes legais ou pessoas mandatadas para o efeito.

### Cláusula 3.ª

### CONTRATO E PREVALÊNCIA

1. O presente caderno de encargos contempla as cláusulas a incluir no contrato que se pretende celebrar.
2. O contrato integra ainda os seguintes elementos:
   a) O clausulado contratual, incluindo os 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;
   b) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
   c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   d) O presente caderno de encargos e os seus anexos;

e) A proposta adjudicada;

f) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo cocontratante;

g) O clausulado contratual.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

**Cláusula 4.ª**

**PODER DE CONFORMAÇÃO DA PRESTAÇÃO PELO CONTRAENTE PÚBLICO**

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos do Caderno de Encargos e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes do Contraente Público, nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais do projeto a implementar, tal como descritos na Parte II do CE.
2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços desenvolvendo todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato, que constitui uma obrigação de resultado.

**Cláusula 5.ª**

**PRAZO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

1. O contrato terá início na data da sua assinatura, que previsivelmente ocorrerá em março de 2023, e vigorará pelo período de 36 (trinta e seis) meses.
2. O contrato poderá cessar em momento anterior caso se esgote o preço contratual por consumo integral do preço contratual.
3. O cocontratante não tem direito ao percebimento de qualquer indemnização ou compensação, seja a que título for, caso a execução do contrato não exija a utilização da totalidade dos minutos contratualizados.
4. O prazo de vigência do contrato não prejudica o dever de cumprimento das obrigações acessórias que perdurem após a cessação.

**Cláusula 6.ª**

**OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO**

Constituem obrigações da Agência, I.P.

a) Promover junto das entidades intervenientes o acesso e comunicabilidade necessários à boa consecução do serviço;

b) Prestar os necessários esclarecimentos ao Adjudicatário/Cocontratante;

c) Efetuar a monitorização do serviço prestado;

d) Informar o Adjudicatário/Cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto relevante no serviço a prestar.

**Cláusula 7.ª**

**OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, com a celebração do contrato constituem-se como obrigações principais do Cocontratante as seguintes:

   a) Garantir o cumprimento do contrato nos exatos termos e condições do caderno de encargos e da proposta apresentada e adjudicada;

   b) Responsabilizar-se pela boa execução da prestação, de modo a garantir as especificações técnicas dos serviços, devendo para o efeito cumprir, de forma adequada e atempada, as cláusulas técnicas descritas no presente caderno de encargos, bem como aquelas que, não se encontrando expressamente enunciadas, decorram da legis artis e dos padrões de qualidade exigíveis;

   c) Assegurar o cumprimento, designadamente os parciais, dos prazos estabelecidos.

   d) Certificar-se que os recursos afetos à prestação do serviço se comprometem a observar o integral cumprimento das regras das boas práticas de ambiente, segurança e higiene no trabalho;

   e) Garantir que o acesso aos sistemas de informação da Agência, I.P., pelos recursos afetos será efetuado no cumprimento integral das regras em vigor na Agência, I.P. para utilização dos referidos sistemas, se aplicável;

   f) Comunicar, com a máxima antecedência possível, as ausências ou impedimentos por parte dos recursos a afetar à prestação de serviços, se aplicável;

   g) Responsabilizar-se pelos prejuízos causados à Agência, I.P., seus colaboradores e terceiros;

h) Cumprir com todas as normas legais e regulamentares aplicáveis ao exercício da sua atividade.

i) Responsabilizar-se por quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas e/ou licenças e encargos decorrentes da legislação laboral;

j) Cumprir as autorizações institucionais e legais necessárias à prestação do serviço, nomeadamente no que se reporta ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);

k) Cumprir o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) quanto ao tratamento de dados e confidencialidade do prestador de serviços e técnicos que irão tratar da informação obtida com os serviços a prestar.

l) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pelo contraente público;

m) Comunicar ao contraente público qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência;

n) Cumprir com o disposto no artigo 419.º-A do CCP, por força da norma constante do n.º 13 do artigo 42.º e n.º 2 do artigo 451.º do CCP, na redação concedida pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro.

2. O Cocontratante fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, e ao cumprimento das normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

**Cláusula 8.ª**

**PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS**

1. São da responsabilidade do Cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato a celebrar, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante 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 9.ª**

**DEVER DE SIGILO**

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Nenhum documento ou dado a que o Cocontratante tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do Contraente Público.
3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.
5. O cocontratante garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
7. O Adjudicatário/cocontratante assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que a entidade adjudicante/contraente público ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência de ato, ação ou omissão, praticado, dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo a que estão obrigados.
8. Exclui-se do dever de sigilo a informação e documentação que, comprovadamente, forem do domínio público, que a Agência, I.P. seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;
9. O adjudicatário/cocontratante deve adotar medidas para o cumprimento do dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados.
10. Em especial, o Adjudicatário/cocontratante obriga-se a garantir:

a) O respeito pela confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários dos Fundos Europeus, tomando todas as medidas e processos que de si dependam, que garantam o seu não acesso a quaisquer outras entidades;

b) A remoção e destruição, no final da prestação de serviços, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com os dados tratados e informações obtidas durante a execução contratual;

c) Que terceiros sobre a sua direta responsabilidade ou outros afetos à prestação de serviços respeitam os deveres referidos na presente cláusula.

**Cláusula 10.ª**

**PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

1. A atividade desenvolvida pelo cocontratante e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.
2. O Cocontratante assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o Contraente Público assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O Cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.
4. O Cocontratante obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o Contraente Público, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:

   a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

   b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que

tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito.

c) 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 pessoas;

d) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;

e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) do contraente público, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.

5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato a celebrar, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
6. Se aplicável, em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, na apresentação dos *curricula* e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, o Cocontratante é responsável pela obtenção do consentimento expresso dos seus titulares, para que o Contraente Público, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço e de execução do contrato, fique habilitada para o tratamento desses dados.
7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato a celebrar e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. Quaisquer questões relacionadas com o tema proteção de dados pessoais devem ser remetidas para o email protecao.dados@adcoesao.pt , sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.
9. O incumprimento de algum dos deveres constantes na presente cláusula, bem como a verificação da inexistência de garantias de *compliance*, constitui fundamento de resolução do contrato por incumprimento, sem prejuízo do dever de indemnização ao responsável pelo tratamento a que possa haver lugar, por danos sofridos ou eventuais violações que lhe sejam imputadas.

**Cláusula 11.ª**

**CONFLITO DE INTERESSES**

Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Agência, I.P.

**Cláusula 12.ª**

**PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL**

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do procedimento é de **83.612,69€ (oitenta e três mil seiscentos e doze euros e sessenta e nove cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, com os seguintes preços unitários máximos:**
   a) **Chamadas com origem em rede fixa –** 0,034€, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor;
   b) **Chamadas com origem em rede móvel –** 0,060€, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor;
   c) **Custos de configuração, manutenção e gestão do número 800 –** 2.393,23€, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. Pelos serviços efetivamente prestados, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Agência, I.P. obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, o qual abrange todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente cometida à Agência, I.P., incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.
3. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
4. Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP e artigo 35.º-A do CCP, o preço base do procedimento foi obtido tendo por referência:
   a) Uma Taxa média de atendimento (TMA) de 5 minutos por chamada;
   b) Um incremento da procura, decorrente da implementação do PT 2030;
   c) Um total de minutos de 1.637.489, a serem consumidos num período previsto de 36 meses;
   d) Uma estimativa de 60% dos minutos mobilizados serão provenientes de rede móvel, o que corresponde a 40% dos minutos mobilizados.
   e) Um preço por minuto com origem em rede móvel de 0,064€ (seis cêntimos).

f) Um preço por minuto com origem em rede fixa de 0,034€ (trinta e quatro cêntimos).

**Cláusula 13.ª**

**CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias, após a receção das respetivas faturas, as quais devem conter discriminadamente os consumos, por minuto e por origem.
2. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.
3. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição bancária indicada pelo Cocontratante e da qual este deve ser titular.
5. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Agência, I.P. incorrer em mora com a correspondente aplicação do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até integral e efetivo pagamento.
6. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o Cocontratante a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do CCP.

**Cláusula 14.ª**

**ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MODO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Agência, I.P., a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P., ao abrigo do disposto no artigo 290.º-A do CCP – Inês Almeida, Unidade Coordenação FSE.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

**Cláusula 15.ª**

**CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO**

A cessão da posição contratual e a subcontratação carecem de autorização prévia da Agência, I.P. e obedecem ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

**Cláusula 16.ª**

**PENALIDADES**

1. Sem prejuízo de outras penalidades definidas no presente caderno de encargos, em caso de incumprimento e/ou cumprimento defeituoso das obrigações contratuais por razões imputáveis ao adjudicatário/cocontratante, poderão ser aplicadas sanções de natureza pecuniária, ao abrigo do disposto nos artigos 329.º, 444.º e 451.º do CCP e nos termos dos números seguintes.
2. O incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços definidos no presente caderno de encargos e cláusulas técnicas do presente caderno de encargos permite a aplicação pela entidade adjudicante/contraente público de sanções pecuniárias ao adjudicatário/cocontratante, nos termos que se seguem:
   a) No caso de o adjudicatário/cocontratante não assegurar o modelo de acompanhamento e monitorização de incidente previsto na alínea e) do Ponto 4. das Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada hora de interrupção, até ao cumprimento da obrigação, independentemente do facto que origine essa interrupção;
   b) No caso de o adjudicatário/cocontratante não assegurar o tempo médio mínimo de reposição do serviço afetado, fixada na alínea g) do Ponto 4 das Especificações Técnicas do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária de 75,00€ (setenta e cinco euros), por cada hora de atraso até ao cumprimento pontual dessa obrigação;
   c) No caso de o adjudicatário/cocontratante não proceder à entrega do relatório mensal a que se refere o Ponto 5 das Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros), por cada dia de atraso, até ao cumprimento pontual dessa obrigação;
   d) Pelo incumprimento e/ou cumprimento defeituoso de qualquer outra obrigação constante do presente caderno de encargos que não se subsuma nas alíneas anteriores, a Agência, I.P. poderá exigir do adjudicatário/cocontratante o pagamento de uma sanção de natureza pecuniária correspondente a 1% (um por cento) do valor contratual.

3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Agência, I.P. tem ainda em consideração a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e consequências do incumprimento.
4. A aplicação de sanções de natureza pecuniária não obsta a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento contratual.
5. O valor acumulado das sanções de natureza pecuniária não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
6. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o Contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
7. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, a Agência, I.P. pode aplicar uma sanção de natureza pecuniária até ao limite indicado no número anterior.
8. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.
9. As sanções de natureza pecuniária previstas na presente cláusula não obstam a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.

**Cláusula 17.ª**

**FORÇA MAIOR**

1. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário/cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe sejam razoavelmente exigíveis de contornar ou evitar.
2. Constituem força maior, os seguintes acontecimentos: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias/pandemias, sabotagens, greves gerais, 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 adjudicatário, na

parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário, 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 adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;

h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada e justificada à outra parte logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

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 18.ª**

**RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DA AGÊNCIA, I.P.**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Agência, I.P. pode resolver o contrato a título sancionatório, no caso de o adjudicatário/cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos, os quais configuram incumprimento definitivo do contrato:

a) Falhas e erros que ponham em causa o cumprimento dos objetivos de interesse público visada com a celebração do contrato ou atividade ou credibilidade do contraente público;

b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;

c) Violação, de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do contrato a celebrar e do presente caderno de encargos.

2. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
3. Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário/ cocontratante, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de a Agência, I.P. poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário/cocontratante.
4. Independentemente da conduta do adjudicatário, a Agência, I.P reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
5. O direito de resolução referido no n.º 1 da presente cláusula exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente Caderno de Encargos.

**Cláusula 19.ª**

**RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO COCONTRATANTE**

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

**Cláusula 20.ª**

**DEVERES DE INFORMAÇÃO**

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No dia seguinte ao da verificação ou conhecimento do impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

**Cláusula 21.ª**

**COMUNICAÇÕES**

1. As notificações e comunicações a realizar no âmbito da execução contratual são efetuadas nos termos dos artigos 467.º, 468.º e 469.º do CCP.
2. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem no contrato ou oportunamente comunicadas ao adjudicatário/ cocontratante.
3. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
4. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição e recebida no dia útil seguinte.

**Cláusula 22.ª**

**CAUÇÃO**

De acordo com o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88º do CCP, não é exigida a prestação de caução.

**Cláusula 23.ª**

**Regra de informação e publicidade**

No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato, se aplicável, devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020.

**Cláusula 24.ª**

**FORO COMPETENTE**

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

**Cláusula 25.ª**

**CONTAGEM DOS PRAZOS**

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e a sua contagem rege-se pelo disposto no artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

**Cláusula 26.ª**

**Despesas e encargos**

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante.
2. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor, designadamente sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho, relativamente aos elementos da sua equipa, na execução dos trabalhos, correndo por sua conta os encargos que daí resultem.

**Cláusula 27.ª**

**DIREITO APLICÁVEL**

1. O contrato é regulado pela lei portuguesa, com expressa renúncia a qualquer outra.
2. O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, pela Retificação n.º 25/2021, de 21 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro.

# PARTE II – CADERNO DE ENCARGOS

# ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## 1. OBJETO

1.1 O contrato tem por objeto a aquisição de serviços de comunicações de voz associadas a numeração não Geográfica, nos termos descritos infra.

1.2 Devem estar incluídos no presente contrato:

a) adesão/manutenção do número 800 10 35 10 , bem como todas as configurações iniciais necessárias, assim como a portabilidade do número caso se verifique;

b) criação de um ponto de atendimento sem limites de FTEs;

c) mensalidade de reserva de número.

## 2. NUMERAÇÃO NÃO GEOGRÁFICA

2.1 Os serviços de comunicação de voz a contratar pela Agência, I.P., no âmbito deste contrato, compreendem a utilização do seguinte número não geográfico, disponibilizado pela Agência, I.P.

| N.º Serviço | Linha de Suporte | Tipo de N.º |
|---|---|---|
| 800 30 35 10 | 210 548 866 | N.º Verde |

2.2 A portabilidade do número Não Geográfico identificado no número anterior deverá ser assegurada no âmbito deste contrato, e de forma a não gerar qualquer período de interrupção das comunicações, sem qualquer acréscimo de custos para a Agência, I. P..

2.3 O número fixo da Linha de Suporte poderá ser alterado ao longo do período de vigência contratual, sendo que, nesse caso, o operador económico deve assegurar a portabilidade do mesmo.

## 3. ESTIMATIVA DE CONSUMO

3.1 A estimativa mínima de minutos a considerar no âmbito do presente contrato, de acordo com a respetiva tipologia, consta do quadro infra:

| Origem Chamada | Minutos |
|---|---|
| Rede Fixa | 982.493 |
| Rede Móvel | 654.996 |
| Total | 1.637.489 |

3.2 As quantidades estimadas, constantes do quadro supra, podem ser ajustadas em função das necessidades e evolução do consumo, sem que isso implique alterações aos preços unitários propostos.

## 4. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

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) O adjudicatário deverá garantir que o número 21 fique barrado a receção de chamadas nacionais, permitindo, no entanto, a receção de chamadas internacionais o número 800 é exclusivamente para receber chamadas a nível nacional.

b) O adjudicatário deverá fornecer a funcionalidade de um avisador quando a execução mensal atingir 5.000 minutos no mês em causa, com a distribuição da rede de origem;

c) Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;

d) Atribuir, no prazo máximo de 5 dias, após a outorga do contrato, um Gestor de Cliente garantindo que esse possa ser contactado das 8h00 às 18h00, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da execução do contrato formalizado.

e) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico com número de telefone único e a adequada identificação das avarias reportadas;

f) Assegurar a disponibilidade anual do serviço no mínimo de 99,50%, independentemente da opção tecnológica adotada, devendo se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;

g) Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço afetado, após participação de anomalia por parte da entidade adjudicante, não exceda o máximo de 4 (quatro) horas lineares;

h) Sempre que se verifiquem quaisquer situações de anomalia técnica, que impossibilitem o atendimento no número de suporte identificado, o adjudicatário deverá estar apto a proceder ao reencaminhamento provisório de todas as chamadas, para outros telefones ou telemóveis indicados pela entidade adjudicante.

   Neste caso, o adjudicatário deverá proceder ao respetivo reencaminhamento num período máximo de 1 hora, após comunicação por parte da Agência, I.P..;

i) Não poderão ser cobrados pelo adjudicatário quaisquer outros valores além do tarifário proposto, seja por intervenções técnicas de reconfiguração ou reencaminhamento de chamadas, ou outras obrigações previstas neste Caderno de Encargos.

## 5. RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO

5.1 O adjudicatário deverá apresentar, mensalmente, um relatório detalhado de comunicações efetuadas para o número Não Geográfico contratado, até ao dia 8 de cada mês, sendo que caso este dia coincida com dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o primeiro dia útil seguinte.

5.2 O relatório a apresentar é referente ao mês que o antecede.

5.3 O relatório deve ser composto por unidade de faturação de voz: ao segundo após decurso do primeiro minuto; organizado por rede fixa e rede movel.