

Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração  
de acordo quadro para a prestação de serviços de  
comunicações de voz e dados em local fixo

*CADERNO DE ENCARGOS*

ANCP – Setembro de 2009

## Índice

PARTE I Do acordo quadro.....	4
Secção I Disposições gerais .....	4
Artigo 1.º Definições .....	4
Artigo 2.º Identificação e objecto do concurso.....	5
Artigo 3.º Prazo de vigência.....	7
Artigo 4.º Forma e documentos contratuais.....	7
Secção II Obrigações das entidades intervenientes .....	9
Artigo 5.º Obrigações dos prestadores de serviços.....	9
Artigo 6.º Obrigações das entidades adquirentes .....	10
Artigo 7.º Obrigações das entidades agregadoras .....	11
Artigo 8.º Obrigações da ANCP.....	11
Artigo 9.º Auditorias à prestação de serviços .....	12
Artigo 10.º Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial.....	12
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro .....	12
Artigo 11.º Sigilo e confidencialidade.....	12
Artigo 12.º Alterações ao acordo quadro .....	13
Artigo 13.º Actualização de preços.....	13
Artigo 14.º Suspensão do acordo quadro .....	13
Artigo 15.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual .....	14
Artigo 16.º Cessão da posição contratual .....	15
PARTE II Dos procedimentos de contratação ao abrigo do acordo quadro.....	16
Secção I Obrigações e direitos das entidades adquirentes no âmbito dos procedimentos de contratação .....	16
Artigo 17.º Aquisição ao abrigo do acordo quadro.....	16
Artigo 18.º Critérios de adjudicação dos contratos ao abrigo do acordo quadro.....	16

Artigo 19.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro.....	17
Secção II Obrigações das entidades prestadoras de serviços no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro.....	18
Artigo 20.º Requisitos e especificações da prestação de serviços .....	18
Artigo 21.º Níveis de serviço.....	21
Artigo 22.º Reporte e monitorização.....	23
PARTE III Sanções .....	25
Artigo 23.º Sanções .....	25
PARTE IV Disposições finais .....	26
Artigo 24.º Remuneração da ANCP.....	26
Artigo 25.º Consórcio .....	26
Artigo 26.º Comunicações e notificações .....	27
Artigo 27.º Cláusula arbitral e foro competente.....	27
Artigo 28.º Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo.....	28
Artigo 29.º Interpretação e validade .....	28
Artigo 30.º Direito aplicável .....	29

**PARTE I**  
**Do acordo quadro**

Secção I  
Disposições gerais

**Artigo 1.º**  
**Definições**

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, apresentam-se ou adoptam-se as seguintes definições:

- a) **ANCP** – Agência Nacional de Compras Públicas, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, com o objecto e atribuições definido nos artigos 5.º e 6.º dos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;
- b) **Acordo quadro** – Contrato celebrado entre a ANCP e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à prestação de serviços de comunicações de voz e dados em local fixo, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respectivos termos;
- c) **Contratos** – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e as entidades prestadoras de serviços, nos termos do presente caderno de encargos;
- d) **Entidade adquirente** – Qualquer das entidades que integram o Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) como entidades compradoras vinculadas, nos termos do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a ANCP, nos termos definidos no n.º 3 da mesma disposição legal, cujo objecto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro;
- e) **Entidade agregadora** – A entidade que representa um agrupamento de entidades adquirentes. Para as entidades vinculadas ao SNCP, consideram-se entidades agregadoras as Unidades Ministeriais de Compras (UMC), a ANCP ou outras entidades mandatadas para o efeito;
- f) **Entidade prestadora de serviços/prestador(es)** – Os adjudicatários dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao abrigo do acordo quadro;

- g) **Gestor de contrato** - Responsável único, nomeado pela entidade prestadora de serviços, para gestão do acordo quadro em articulação com a ANCP e gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro em articulação com as entidades agregadoras e adquirentes;
- h) **Gestor de categoria** - Responsável para a gestão do acordo quadro nomeado pela ANCP ou responsável nomeado pelas entidades agregadoras e adquirentes para a gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;
- i) **Serviços de comunicações de voz (serviço de voz)** – serviço de transporte de voz, em tempo real, em locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de um equipamento apropriado, ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal. Pode ainda suportar um conjunto de serviços adicionais, tais como fax e transmissão de dados;
- j) **Serviço de dados** - serviço de transporte de dados, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento apropriado, ligado a um ponto terminal da rede, enviar e receber dados para outro ponto terminal;
- k) **SNCP** - Sistema Nacional de Compras Públicas, que integra as entidades compradoras vinculadas e as entidades compradoras voluntárias aderentes, conforme definido no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro;
- l) **UMC** – Unidade Ministerial de Compras, com as competências definidas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro.

## **Artigo 2.º**

### **Identificação e objecto do concurso**

1. O concurso é designado como “Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração de acordo quadro para a prestação de serviços de comunicações de voz e dados em local fixo”.

2. O presente concurso tem por objecto a selecção de co-contratantes no acordo quadro para a prestação dos seguintes serviços de comunicações de voz e dados em local fixo, em todo o território nacional, ou em partes do mesmo:
  - a) Serviços de comunicações de voz;
  - b) Serviços de dados – acesso à Internet e conectividade;
  - c) Serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade.
3. O acordo quadro referido no número anterior compreende os seguintes lotes:
  - a) Serviços de comunicações de voz:
    - i) Lote 1 – Prestação de serviços de comunicações de voz no Distrito de Lisboa;
    - ii) Lote 2 - Prestação de serviços de comunicações de voz no Distrito do Porto;
    - iii) Lote 3 - Prestação de serviços de comunicações de voz na Região Autónoma dos Açores;
    - iv) Lote 4 – Prestação de serviços de comunicações de voz na Região Autónoma da Madeira;
    - v) Lote 5 – Prestação de serviços de comunicações de voz em todo o território nacional;
  - b) Serviços de dados – acesso à Internet e conectividade:
    - i) Lote 6 – Prestação de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade – no Distrito de Lisboa;
    - ii) Lote 7 – Prestação de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade – no Distrito do Porto;
    - iii) Lote 8 – Prestação de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade – no Região Autónoma dos Açores;
    - iv) Lote 9 – Prestação de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade – no Região Autónoma da Madeira;
    - v) Lote 10 – Prestação de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade – em todo o território nacional;
  - c) Serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade:
    - i) Lote 11 – Prestação de serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade – no Distrito de Lisboa;

- ii) Lote 12 – Prestação de serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade – no Distrito do Porto;
  - iii) Lote 13 – Prestação de serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade – na Região Autónoma dos Açores;
  - iv) Lote 14 – Prestação de serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade – na Região Autónoma da Madeira;
  - v) Lote 15 – Prestação de serviços combinados de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade – em todo o território nacional.
4. O acordo quadro resultante do presente concurso disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os prestadores de serviços e a ANCP, UMC, entidades compradoras vinculadas e voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro.

### **Artigo 3.º**

#### **Prazo de vigência**

1. O acordo quadro tem a duração de 2 (dois) anos, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente prorrogado por períodos sucessivos de 1 (um) ano, se nenhuma das partes o denunciar, até ao limite máximo total de 4 (quatro) anos.
2. A denúncia do acordo quadro deve ser efectuada mediante notificação à outra parte, por carta registada com aviso de recepção e com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo do acordo quadro ou da respectiva renovação.

### **Artigo 4.º**

#### **Forma e documentos contratuais**

1. O acordo quadro será celebrado por escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
  - b) Os esclarecimentos e as rectificações relativos ao presente caderno de encargos;
  - c) O presente caderno de encargos;
  - d) As propostas adjudicadas;
  - e) Os esclarecimentos prestados pelos adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
  4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
  5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
  6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem no qual são indicadas.



## Secção II

### Obrigações das entidades intervenientes

#### **Artigo 5.º**

#### **Obrigações dos prestadores de serviços**

Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos prestadores de serviços:

- a) Apresentar proposta a todos os convites formulados pelas entidades adquirentes e pelas entidades agregadoras para o lote ou lotes para o qual ou os quais foram seleccionados no âmbito do acordo quadro objecto do presente caderno de encargos;
- b) Prestar os serviços conforme as condições definidas neste caderno de encargos e demais documentos contratuais, salvo se forem negociadas condições mais vantajosas para as entidades adquirentes, caso em que estas prevalecem sobre aquelas;
- c) Comunicar às entidades adquirentes e às entidades agregadoras, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;
- d) Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos neste caderno de encargos;
- e) Não ceder a sua posição contratual nos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;
- f) Prestar de forma correcta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
- g) Comunicar à ANCP qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e ou dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação de serviços, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- h) Remunerar a ANCP nos termos do artigo 24.º do presente caderno de encargos;

- i) Comunicar às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pelos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- j) Disponibilizar à ANCP, UMC, restantes entidades agregadoras e entidades adquirentes a informação relevante para a gestão dos contratos, designadamente a referida no artigo 22.º do presente caderno de encargos.

### **Artigo 6.º**

#### **Obrigações das entidades adquirentes**

Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:

- a) Facultar à ANCP e/ou às entidades agregadoras, toda a informação relativa à contratação realizada ao abrigo do acordo quadro, nos moldes definidos pela ANCP, até 10 dias úteis após a adjudicação e sempre que tal lhes seja solicitado, de acordo com o seguinte:
  - i) As entidades adquirentes vinculadas ao Sistema Nacional de Compras Públicas devem facultar a informação às UMC;
  - ii) As entidades adquirentes voluntárias associadas a processos de negociação conduzidos por entidades agregadoras devem facultar a informação às respectivas entidades agregadoras;
  - iii) As entidades adquirentes voluntárias, cujos processos de negociação não tenham sido conduzidos por entidades agregadoras devem facultar a informação directamente à ANCP.
- b) Nomear um gestor de categoria responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação, tanto à ANCP como aos prestadores de serviços;
- c) Monitorizar a prestação de serviços no que respeita às respectivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
- d) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil, à respectiva UMC, entidade agregadora ou ANCP, os aspectos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.

## **Artigo 7.º**

### **Obrigações das entidades agregadoras**

Constituem obrigações das entidades agregadoras, no âmbito e nos limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:

- a) Proceder à agregação das necessidades de aquisição de serviços das entidades adquirentes;
- b) Efectuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo quadro;
- c) Facultar à ANCP informação relativa à contratação realizada ao abrigo do acordo quadro, nos moldes definidos pela ANCP, até 20 dias úteis após a adjudicação e sempre que tal lhes seja solicitado;
- d) Monitorizar os consumos e supervisionar a aplicação das condições negociadas;
- e) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente através do tratamento das informações reportadas ao abrigo da alínea d) do artigo anterior;
- f) Facultar à ANCP informações sobre a qualidade dos serviços monitorizados, nos moldes e no prazo que sejam definidos pela ANCP e sempre que se justifique.

## **Artigo 8.º**

### **Obrigações da ANCP**

Constituem obrigações da ANCP, no âmbito e nos limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:

- a) Gerir, acompanhar e promover a actualização do acordo quadro;
- b) Definir linhas orientadoras e disponibilizar peças procedimentais às UMC, restantes entidades agregadoras e entidades adquirentes;
- c) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias ou tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nos artigos anteriores e, quando justificado, aplicar sanções.

### **Artigo 9.º**

#### **Auditorias à prestação de serviços**

A qualquer momento a ANCP, as entidades agregadoras e as entidades adquirentes, ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da prestação de serviços e cumprimento das obrigações legais por parte dos prestadores de serviços e, quando justificado, aplicar sanções.

### **Artigo 10.º**

#### **Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial**

São da responsabilidade dos prestadores de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

### Secção III

#### Das relações entre as partes no acordo quadro

### **Artigo 11.º**

#### **Sigilo e confidencialidade**

1. As partes outorgantes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objecto do acordo quadro e a tratar como confidencial toda a informação e documentação a que tenham acesso no âmbito da sua execução, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. Excluem-se do âmbito do número anterior toda a informação gerada por força da execução do presente acordo quadro, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que, por força de disposição legal, tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

### **Artigo 12.º**

#### **Alterações ao acordo quadro**

1. Qualquer intenção de alteração ao acordo quadro deve ser comunicada pela parte interessada à outra parte.
2. A comunicação referida no número anterior deve ser feita, por escrito, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que se pretende ver introduzida a alteração.
3. Qualquer alteração ao acordo quadro deve constar de documento escrito, assinado pela parte interessada e pela ANCP, o qual produz efeitos a partir da data que nele se fixar, mas nunca em data anterior à da respectiva assinatura.
4. A alteração não pode conduzir à modificação das prestações principais abrangidas pelo acordo quadro nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo.

### **Artigo 13.º**

#### **Actualização de preços**

1. A ANCP promoverá, mediante consulta às entidades prestadoras de serviços, a actualização da sua oferta no que respeita ao preço dos serviços objecto do acordo quadro, o qual não poderá ser superior ao preço fixado na proposta ou na última actualização efectuada.
2. Cabe à ANCP a aprovação e publicação das actualizações previstas no número anterior no Catálogo Nacional de Compras Públicas (CNCP).

### **Artigo 14.º**

#### **Suspensão do acordo quadro**

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a ANCP pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, designadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos co-contratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior, e é efectuada através de carta registada com aviso de recepção.
3. A ANCP pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.

4. Os prestadores de serviços seleccionados não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.

### **Artigo 15.º**

#### **Resolução sancionatória por incumprimento contratual**

1. O incumprimento, por qualquer dos prestadores de serviços seleccionados, das obrigações que sobre si recaem, nos termos do acordo quadro ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à ANCP o direito à resolução do acordo quadro relativamente a essa entidade, podendo a ANCP solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos e dos níveis de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes, entidades agregadoras e UMC à ANCP.
3. Para efeitos do presente artigo, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
  - a) Apresentação à insolvência, ou insolvência declarada pelo tribunal;
  - b) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
  - c) Suspensão, cancelamento ou não renovação da habilitação legal pelo ICP-ANACOM que habilita para a prestação de serviços;
  - d) Prestação de falsas declarações;
  - e) Não apresentação dos relatórios de gestão dos contratos previstos no artigo 22.º do presente caderno de encargos;
  - f) Recusa da prestação de serviços a uma entidade adquirente;
  - g) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos do artigo 5.º do presente caderno de encargos;
  - h) Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos e dos níveis de serviço constantes do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto na alínea e), g) e h), considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação reiterada das sanções previstas, o prestador de serviços continue a incorrer em incumprimento.

5. A resolução é notificada à entidade prestadora de serviços em causa, por carta registada com aviso de recepção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respectivos fundamentos.
6. A resolução do acordo quadro relativamente a uma entidade prestadora de serviços não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas no artigo 23.º do presente caderno de encargos.

### **Artigo 16.º**

#### **Cessão da posição contratual**

1. Os prestadores de serviços não podem ceder a sua posição no acordo quadro, ou qualquer dos direitos ou obrigações que dele decorram, sem autorização, prévia e por escrito, da ANCP.
2. Para efeitos desta autorização, o cessionário deve apresentar à ANCP toda a documentação exigida à entidade prestadora de serviços no âmbito do procedimento que deu origem ao acordo quadro.
3. O cessionário deve comprovar, designadamente, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, que detém a habilitação legal para a prestação de serviços em causa, e que tem a capacidade técnica e financeira para assegurar o exacto e pontual cumprimento do acordo quadro exigidas à entidade prestadora de serviços no âmbito do procedimento que lhe deu origem.

## **PARTE II**

### **Dos procedimentos de contratação ao abrigo do acordo quadro**

#### **Secção I**

#### **Obrigações e direitos das entidades adquirentes no âmbito dos procedimentos de contratação**

#### **Artigo 17.º**

#### **Aquisição ao abrigo do acordo quadro**

1. A contratação de serviços ao abrigo do acordo quadro pelas entidades adquirentes é efectuada através de convite, para cada lote ou conjunto de lotes, da seguinte forma:
  - a) Para a prestação de serviços de comunicações a originar dentro de área definida para um lote regional (lotes 1 a 4, 6 a 9 e 11 a 14), independentemente da localização do ponto de terminação, deve ser efectuado convite aos prestadores de serviços seleccionados para o respectivo lote;
  - b) Para a prestação de serviços de comunicações a originar em áreas definidas para mais do que um lote regional (lotes 1 a 4, 6 a 9 e 11 a 14) ou com âmbito geográfico definido para os lotes nacionais (lotes 5, 10 e 15), deve ser efectuado convite aos prestadores de serviços seleccionados para o lote nacional (lotes 5, 10 e 15).
2. O convite às entidades fornecedoras seleccionadas no acordo quadro, quando efectuado por entidades vinculadas ao SNCP, deve ser feito, preferencialmente, por uma entidade agregadora, podendo ainda ser representada por entidade mandatada para o efeito.
3. A entidade agregadora ou adquirente responsável pelo convite pode negociar as condições propostas pelos prestadores de serviços seleccionados, efectuando a adjudicação à entidade prestadora de serviços que, após essa negociação, apresente a proposta mais vantajosa com base nos critérios de adjudicação definidos no artigo seguinte.

#### **Artigo 18.º**

#### **Critérios de adjudicação dos contratos ao abrigo do acordo quadro**

A adjudicação é feita segundo um dos seguintes critérios:

- a) O do mais baixo preço; ou



- b) O da proposta economicamente mais vantajosa tendo obrigatoriamente em conta no mínimo os seguintes factores:
- i. Preço, com uma ponderação mínima de 70%;
  - ii. Adequação tecnológica e funcional da solução (valoração dos requisitos técnicos e funcionais da proposta);

### **Artigo 19.º**

#### **Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro**

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do acordo quadro serão reduzidos a escrito e terão uma duração máxima de 2 (dois) anos a contar da data da sua assinatura, prorrogáveis por mais 1 (um) ano até ao limite máximo de 3 (três) anos.
2. Os contratos de prestação de serviços que sejam celebrados ao abrigo do acordo quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo quadro, desde que não ultrapassem a duração prevista no número anterior.

## Secção II

### Obrigações das entidades prestadoras de serviços no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

#### **Artigo 20.º**

##### **Requisitos e especificações da prestação de serviços**

1. O prestador de serviços deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro).
2. O prestador de serviços não pode, em caso algum, estabelecer o pagamento de componentes fixas, designadamente a título de assinatura, para qualquer dos serviços a prestar.
3. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
  - a) Disponibilizar os relatórios relativos a níveis de consumo e cumprimento dos níveis de serviço contratados, de acordo com o definido no modelo de reporte e monitorização a que se refere o artigo 22.º do presente caderno de encargos;
  - b) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados contratados no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias seguidos (DS) no local definido ou, em alternativa, na data objectivo estabelecida;
  - c) Garantir as actividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa óptica de minimização de potenciais avarias;
  - d) Atribuir um gestor de cliente garantindo que este possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz e dados;
  - 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, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas;
  - f) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem

- custos acrescidos para a entidade adquirente, assim como a imediata suspensão da facturação;
- g) Assegurar a existência de um serviço ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de apoio e acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e a endereçar as solicitações de índole não técnica.
4. O prestador de serviços de comunicações de voz, deve ainda cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
- a) Garantir a facturação ao segundo a partir do primeiro segundo;
  - b) Disponibilizar a informação de facturação e consumo cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;
  - c) Garantir a possibilidade de a entidade adquirente estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada extensão telefónica configurada na central telefónica;
  - d) Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adquirente, após se ter atingido o valor máximo de comunicações configurado na central telefónica para uma extensão telefónica específica, os custos subsequentes das comunicações serem suportados pelo utilizador da mesma, originando a emissão de uma factura adicional em formato electrónico.
5. O prestador de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade, deve ainda garantir a facturação para cada uma das categorias de largura de banda definidas para os serviços de acesso à Internet e de conectividade.
6. O prestador de serviços de comunicações de voz, obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- a) Garantir a portabilidade da numeração existente no universo das entidades adquirentes que o solicitem, sem custos associados para as mesmas;
  - b) Assegurar a capacidade de efectuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;
  - c) Assegurar a capacidade de efectuar e receber chamadas de voz de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes;

- d) Garantir a possibilidade de disponibilização de acessos analógicos, RDIS primários (PRI), RDIS básicos (BRI) e circuitos IP com largura de banda adequada, nos interfaces e conectores especificados pelas entidades adquirentes, em função das suas necessidades de escoamento de tráfego de voz, assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
  - e) Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorrem em tempo real e apresentam a qualidade prevista e reconhecida nas normas internacionais, por via de um controlo adequado dos parâmetros de compressão, largura de banda, contenção, latência e *jitter* dos circuitos que suportam as comunicações de voz;
  - f) Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adoptada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;
  - g) Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afectado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda o máximo de 4 (quatro) horas seguidas (HS).
7. O prestador de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade obriga-se ainda a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- a) Disponibilizar uma aplicação *online* para monitorização do desempenho dos circuitos de acesso à Internet, circuitos dedicados e circuitos que constituam uma rede virtual privada;
  - b) Assegurar a possibilidade de configurar rotas estáticas ou dinâmicas, garantir a configuração e a prioridade de classes de tráfego e assegurar uma adequada integração de voz sobre IP, vídeo e dados, no caso específico dos circuitos que constituem uma rede virtual privada (VPN);
  - c) Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos interfaces e conectores especificados pelas entidades adquirentes, em função das suas necessidades técnicas e assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
  - d) Assegurar, independentemente da opção tecnológica adoptada e devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços a seguinte disponibilidade anual do serviço de dados para cada uma das categorias consideradas: até 10 Mbps: 99,90%; até 100 Mbps: 99,95%; superior a 100 Mbps: 99,99%;

- e) Assegurar que o tempo médio anual de reposição do serviço de dados afectado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda os seguintes valores máximos para cada uma das categorias consideradas: até 10 Mbps: 4 (quatro) HS; até 100 Mbps: 3 (três) HS; ou superior a 100 Mbps: 2 (duas) HS.

### **Artigo 21.º** **Níveis de serviço**

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
  - a) Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;
  - b) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:
    - i) Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;
    - ii) O contacto de suporte técnico deverá ser efectuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);
    - iii) Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.
  - c) Assegurar a emissão dos relatórios, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte referido no artigo 22.º do presente caderno de encargos.
2. Deverá ainda ser cumprido o seguinte relativamente à prestação do serviço:
  - a) Lotes de serviços de comunicações de voz:
    - i) Prazo máximo de 21 (vinte e um) DS para o fornecimento da totalidade dos serviços contratados, quando o cliente não define uma data objectivo;
    - ii) Cumprimento da data objectivo definida pelo cliente para a disponibilização da totalidade dos serviços contratados;
    - iii) Disponibilidade anual do serviço de voz equivalente a 99,90%.
  - b) Lotes de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade:

- i) Prazo máximo de 21 (vinte e um) DS para o fornecimento da totalidade dos serviços contratados, quando o cliente não define uma data objectivo;
  - ii) Cumprimento da data objectivo definida pelo cliente para a disponibilização da totalidade dos serviços contratados;
  - iii) Disponibilidade anual de 99,90% do serviço de dados – acesso à Internet e conectividade até 10 Mbps;
  - iv) Disponibilidade anual de 99,95% do serviço de dados – acesso à Internet e conectividade até 100 Mbps;
  - v) Disponibilidade anual de 99,99% do serviço de dados – acesso à Internet e conectividade superior a 100 Mbps.
3. Relativamente à manutenção e resolução de avarias, o prestador de serviços deverá garantir:
- a) Lotes de serviços de comunicações de voz:
    - i) Tempo médio anual de reposição do serviço de voz afectado após participação da entidade adquirente equivalente a 4 (quatro) HS.
  - b) Lotes de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade:
    - i) Tempo médio anual de reposição do serviço de dados até 10 Mbps afectado após participação da entidade adquirente de 4 (quatro)HS;
    - ii) Tempo médio anual de reposição do serviço de dados até 100 Mbps afectado após participação da entidade adquirente de 3 (três) HS;
    - iii) Tempo médio anual de reposição do serviço de dados superior a 100 Mbps afectado após participação da entidade adquirente de 2 (duas) HS.
4. O prestador de serviços obriga-se a cumprir o seguinte em relação ao apoio ao cliente:
- a) Tempo máximo de atendimento de 45 (quarenta e cinco) segundos pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente;
  - b) Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações do cliente de 24 (vinte e quatro) HS;
  - c) Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas de 0,06%;
  - d) Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na facturação de 20 (vinte) DS.

## **Artigo 22.º**

### **Reporte e monitorização**

1. É obrigação dos prestadores de serviços produzir e enviar os seguintes relatórios de suporte à gestão do acordo quadro:
  - a) Relatórios de facturação;
  - b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os prestadores de serviços devem enviar os relatórios de facturação e os relatórios de níveis de serviço às entidades adquirentes com uma periodicidade mensal, às entidades agregadoras com uma periodicidade trimestral e à ANCP com uma periodicidade semestral.
3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da prestação de serviços, tem um efeito suspensivo no pagamento das facturas em dívida pela entidade adquirente até à regularização da situação em causa.
4. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 3 (três) perfis diferenciados:
  - a) ANCP – recebe a informação agregada respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades agregadoras e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades agregadoras;
  - b) Entidade agregadora – recebe a informação agregada ao nível das entidades adquirentes que representa;
  - c) Entidade adquirente – recebe a informação agregada ao seu nível.
5. Os relatórios de facturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:
  - a) Identificação da entidade adquirente;
  - b) N.º de contrato;
  - c) Duração prevista do contrato;
  - d) Datas de início e de fim do contrato;
  - e) Descrição dos serviços prestados;
  - f) Identificação quantitativa dos minutos utilizados em comunicações de voz;

- g) Valor da prestação de serviços em comunicações de voz;
  - h) Identificação quantitativa quanto ao aluguer de largura de banda, discriminado pelas diferentes categorias definidas na caracterização dos serviços a que respeita o Anexo A do presente caderno de encargos;
  - i) Valor da prestação de serviços de dados – acesso à Internet e conectividade;
  - j) Valor total da prestação de serviços de comunicações de voz e dados.
6. Os relatórios de níveis de serviço devem conter, com a agregação de informação indicada no n.º 4 do presente artigo, os seguintes elementos relativos aos níveis de serviço definidos no artigo 21.º do presente caderno de encargos e às penalidades aplicadas pela entidade adquirente:
- a) Identificação da entidade adquirente;
  - b) N.º de contrato;
  - c) Duração prevista do contrato;
  - d) Datas de início e de fim do contrato;
  - e) Informação relativa aos prazos, cumprimento de datas para a disponibilização dos serviços contratados, bem como a sua disponibilidade anual;
  - f) Informação sobre incumprimentos relativos à prestação dos serviços, tipos de serviços afectados e respectiva justificação;
  - g) Informação quanto ao tempo médio de reposição dos serviços contratados, por tipo de serviço;
  - h) Informação relativa ao tipo e qualidade do serviço de apoio prestado ao cliente;
  - i) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
  - j) Sanções aplicadas e respectiva justificação.
7. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à ANCP, entidades agregadoras e entidades adquirentes, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou mês do ano civil a que digam respeito, conforme previsto no n.º 2 do presente artigo, em formato electrónico apropriado a definir pela ANCP.
8. Adicionalmente, o prestador de serviços deverá disponibilizar uma ferramenta *online* que permita à ANCP consultar, sempre que necessário, informação actualizada (à hora) de indicadores de desempenho e de indicadores de disponibilidade de serviço, monitorização e tempos de resposta. Esta informação deverá ser detalhada da seguinte forma:



- a) Indicadores de desempenho: Desempenho por classe de serviço;
- b) Indicadores de disponibilidade / anomalia:
  - i) Disponibilidade de rede;
  - ii) Taxa de ocupação média do circuito contratado;
  - iii) Descrição de anomalias e sua resolução;
  - iv) Tempo de resposta a anomalias; e
  - v) Tempo de reparação de anomalias.

### **PARTE III**

#### **Sanções**

#### **Artigo 23.º**

##### **Sanções**

1. O incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos definidos no artigo 20.º do presente caderno de encargos determina a aplicação de sanções pecuniárias pela entidade adquirente à entidade prestadora de serviços, nos termos que se seguem:
  - a) É aplicada uma sanção de 1% de desconto sobre a factura para o incumprimento de 1 (um) requisito técnico ou funcional;
  - b) É aplicada uma sanção de 4% de desconto sobre a factura para o incumprimento de 2 (dois), 3 (três) ou 4 (quatro) requisitos técnicos ou funcionais;
  - c) É aplicada uma sanção de 6% de desconto sobre a factura para o incumprimento de 5 (cinco) ou mais requisitos técnicos ou funcionais.
2. Em caso de incumprimento da obrigação de apresentação dos relatórios previstos no artigo 22.º do presente caderno de encargos, será aplicada, pelo destinatário do relatório, uma sanção pecuniária no valor de 250€ (duzentos e cinquenta euros) por cada dia de atraso.
3. Para os incumprimentos dos níveis de serviço referidos nos números 2, 3 e 4 do artigo 21.º do presente caderno de encargos aplicam-se as sanções previstas nos Anexos B.1, B.2 e B.3 a este caderno de encargos do qual faz parte integrante.
4. O valor das sanções constantes dos n.ºs 1 e 3 do presente artigo é descontado na factura do mês seguinte ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

## **PARTE IV**

### **Disposições finais**

#### **Artigo 24.º**

##### **Remuneração da ANCP**

1. Os prestadores de serviços remunerarão a ANCP, com uma periodicidade semestral, pelos serviços de gestão, supervisão e comunicação relacionados com o acordo quadro, prestados no âmbito das suas atribuições, em particular os que decorrem do artigo 8.º do presente caderno de encargos, por um valor líquido correspondente a 1% (um por cento) sobre o total da facturação emitida, sem IVA, às entidades adquirentes, naquele período.
2. Para efeitos do número anterior, os períodos de 6 (seis) meses correspondem aos semestres de cada ano civil.
3. A ANCP deve emitir a factura correspondente ao semestre em causa no prazo de 10 (dez) dias a contar da recepção dos relatórios de facturação previstos no artigo 22.º do presente caderno de encargos, devendo o pagamento em causa ser efectuado até ao 30.º (trigésimo) dia a contar da recepção da factura pelo prestador de serviços.

#### **Artigo 25.º**

##### **Consórcio**

1. O agrupamento adjudicatário associar-se-á na modalidade de consórcio externo antes da celebração do acordo quadro.
2. O contrato de consórcio externo deve designar um dos membros do agrupamento como chefe de consórcio.
3. Ao chefe do consórcio deve ser conferida a competência para a elaboração e envio dos relatórios a que alude o artigo 22.º do presente caderno de encargos.

## **Artigo 26.º**

### **Comunicações e notificações**

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a ANCP e os prestadores de serviços relativas ao acordo quadro devem ser efectuadas através de correio electrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de recepção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de recepção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio electrónico é considerada recebida na data constante na respectiva comunicação de recepção transmitida pelo receptor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a ANCP, entidades agregadoras e entidades adquirentes e que sejam efectuadas através de correio electrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e electrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de recepção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 (dez) horas do dia útil seguinte.

## **Artigo 27.º**

### **Cláusula arbitral e foro competente**

1. Qualquer litígio ou diferendo entre as partes relativamente à interpretação ou execução do acordo quadro que não seja consensualmente resolvido no prazo máximo de 30 (trinta) dias é decidido por recurso à arbitragem.
2. A arbitragem é realizada por Tribunal Arbitral composto por três árbitros, sendo um escolhido pela ANCP, outro pela entidade prestadora de serviços seleccionada a que se reporte o litígio ou, se for caso disso, pelo conjunto dos prestadores de serviços seleccionados, e um terceiro, que preside, designado pelos dois árbitros anteriores
3. A nomeação dos árbitros pelas partes deve ser feita no prazo de 15 (quinze) dias a contar da recepção, por escrito, do pedido de arbitragem.
4. Na falta de acordo, o árbitro presidente é designado pelo Presidente do Tribunal Central Administrativo Sul, a requerimento de qualquer das partes.
5. Se não houver acordo quanto ao objecto do litígio, o mesmo será o que resultar da petição da parte demandante e da resposta da parte demandada, se a houver, sendo fixado pelo árbitro presidente.

6. O Tribunal Arbitral funcionará em Lisboa e julgará segundo a equidade, devendo a respectiva decisão ser proferida no prazo de 3 (três) meses a contar do termo da instrução do processo.
7. Das decisões do Tribunal Arbitral cabe recurso nos termos gerais de direito.
8. Em tudo o omissis é aplicável o disposto na Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, e no Título IX do Código de Processo nos Tribunais Administrativos.
9. Se decorrerem mais de 3 (três) meses sobre a data da indicação do primeiro árbitro sem que o Tribunal Arbitral esteja constituído, pode qualquer das partes recorrer aos tribunais administrativos, considerando-se, então, devolvida a jurisdição a esses tribunais.
10. No caso previsto no número anterior, é exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

### **Artigo 28.º**

#### **Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo**

À contagem de prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo são aplicáveis as seguintes regras:

- a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
- c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 (vinte e quatro) horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
- d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o acto, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

### **Artigo 29.º**

#### **Interpretação e validade**

1. O acordo quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.

2. As partes no acordo quadro que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga directamente respeito.
3. Se qualquer disposição do acordo quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

**Artigo 30.º**  
**Direito aplicável**

O acordo quadro tem natureza administrativa e rege-se pelo direito português.

*Lista de Anexos ao Caderno de Encargos*

Anexo A – Descrição e caracterização dos serviços de comunicações de voz e de dados – acesso à Internet e conectividade;

Anexo B – Tabela enumerativa das sanções pecuniárias aplicáveis ao incumprimento dos níveis de serviço a que se refere o artigo 21º do presente caderno de encargos:

Anexo B.1 – Sanções pecuniárias aplicáveis ao incumprimento dos níveis de serviço indicados no n.º 2 (dois) do artigo 21º;

Anexo B.2 – Sanções pecuniárias aplicáveis ao incumprimento dos níveis de serviço indicados no n.º 3 (três) do artigo 21º;

Anexo B.3 – Sanções pecuniárias aplicáveis ao incumprimento dos níveis de serviço indicados no n.º 4 (quatro) do artigo 21º.