



N

CAMARA MUNICIPAL DA AMADORA

**CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE (SMT),
COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNÍCIPIO DA AMADORA**



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O
MUNICÍPIO DA AMADORA

CADERNO DE ENCARGOS



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O
MUNICÍPIO DA AMADORA

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

- Cláusula 1.^a – Objecto
- Cláusula 2.^a – Preço base
- Cláusula 3.^a – Prazo de vigência
- Cláusula 4.^a – Aceitação do serviço pela entidade adjudicante
- Cláusula 5.^a – Garantia e assistência técnica
- Cláusula 6.^a – Patentes, licenças e marcas registadas
- Cláusula 7.^a – Condições de pagamento
- Cláusula 8.^a – Sigilo e confidencialidade
- Cláusula 9.^a – Casos fortuitos ou de força maior
- Cláusula 10.^a – Alteração por impossibilidade do objeto
- Cláusula 11.^a – Direito subsidiário
- Cláusula 12.^a – Foro competente

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

- Cláusula 13.^a – Descrição da solução
- Cláusula 14.^a – Preços e planos de tarifários
- Cláusula 15.^a – Utilizadores
- Cláusula 16.^a – Componente voz – parte móvel - telemóveis
- Cláusula 17.^a – Componente VPN – parte móvel fixo – ligação a “*call manager*”
- Cláusula 18.^a – Componente móvel – dados – telemóveis e placas
- Cláusula 19.^a – Componente cedência de equipamentos (telemóveis/PDA)
- Cláusula 20.^a – Níveis de serviço a serem assegurados pelo adjudicatário
- Cláusula 21.^a – Emissão de relatórios de gestão
- Cláusula 22.^a – Sanções contratuais por incumprimento dos níveis de serviço contratados

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS**Cláusula 1.ª****Objeto**

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato de serviço móvel terrestre (SMT), com cedência de equipamentos para o Município da Amadora, por entidades que sejam titulares de licença válida emitida pelo Instituto de Comunicações de Portugal – Autoridade Nacional de Comunicações (doravante, apenas designado de ICP-ANACOM).

Cláusula 2.ª**Preço base**

1 – O preço base (o "*preço máximo*") de acordo com a expressão utilizada no artigo 47.º, do Código de Contratos Públicos), do contrato a celebrar é **€190.000,00** (acrescido do IVA, à taxa legal em vigor).

2 - Não se procedeu à redução remuneratória prevista no artigo 27.º, por via do disposto no n.º 1, do artigo 75.º, ambos da Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, por a mesma não ser aplicável ao contrato em apreço, em virtude de se encontrar excecionada pela alínea a), do n.º 6, do artigo 75.º, da LOE de 2012, por se tratar de um serviço público essencial;

Cláusula 3.ª**Prazo de vigência**

1 – Após a celebração do contrato, o serviço deverá ser implementado pelo adjudicatário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

2 – Estando o serviço implementado, o contrato vigorará pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar data de celebração do contrato, podendo o seu termo ser todavia, em data anterior, caso seja atingido o preço máximo previsto para este procedimento.

Cláusula 4.ª**Aceitação do serviço pela entidade adjudicante**

1 – Após o início da prestação do serviço, a entidade adjudicante dispõe do prazo de 15 (quinze) dias, para proceder à verificação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, bem como, efetuar testes para aferir da existência de eventuais irregularidades.

2 – A entidade adjudicante deve comunicar à entidade prestadora do serviço todas as irregularidades detectadas, sendo que, findo o prazo referido no número anterior sem que tenha sido comunicada a rejeição dos serviços, considera-se que os mesmos foram aceites.

3 – A entidade prestadora do serviço dispõe então do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de comunicação das deficiências e irregularidades para as suprimir.

4 – A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere ao prestador do serviço, o direito a qualquer indemnização.

5 – A rejeição da prestação por parte da entidade adjudicante com fundamento no número 1 e/ou por incumprimento do previsto no n.º 3, confere-lhe o direito a uma indemnização pelos prejuízos causados.



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

Cláusula 5.ª

Garantia e assistência técnica

- 1 – O prestador de serviços garante, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, a execução do contrato, no prazo indicado na sua proposta.
- 2 – O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de início da execução do contrato.
- 3 – São excluídos da garantia todos os defeitos que, notoriamente, resultem de má utilização, de utilização abusiva ou de negligência da entidade adjudicante, bem como, todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, de casos fortuitos ou de força maior.
- 4 – Em caso de avaria de equipamento, o adjudicatário obriga-se a substituir os equipamentos, sem custos para a entidade adjudicante, pelo período de tempo considerado necessário para proceder à sua reparação.
- 5 – Todas as reparações e substituições são da responsabilidade do prestador de serviços.
- 6 – A substituição de equipamentos deve ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após comunicação da mesma ao prestador de serviços e será efectuada através de equipamento equivalente.

Cláusula 6.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

- 1 – Quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças serão da responsabilidade do prestador de serviços
- 2 – Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços indemnizá-la-á 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 7.ª

Condições de pagamento

- 1 – O adjudicatário fixará na sua proposta as condições de pagamento, sendo que, serão deduzidos nos pagamentos parciais a efetuar à entidade adjudicante, os descontos e as penalidades que lhe tenham sido aplicados.
- 2 – Não podem ser propostos adiantamentos pelos concorrentes, por conta da presente aquisição de bens.
- 3 – Nos termos do n.º 4, do artigo 299.º, do CCP, o prazo de pagamento não deverá exceder em qualquer caso, os 60 (sessenta) dias.

Cláusula 8.ª

Sigilo e confidencialidade

O adjudicatário garantirá o sigilo e confidencialidade sobre toda a informação e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, de que venha a ter conhecimento relacionada com a atividade do Município da Amadora.

CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

Cláusula 9.ª

Casos fortuitos ou de força maior

- 1 – Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente, greves ou outros conflitos de trabalho, for impedida de cumprir as obrigações decorrentes do presente contrato.
- 2 – A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 10.ª

Alteração por impossibilidade do objeto

- 1 – Ocorrendo a extinção da tecnologia relacionada com a prestação de serviço móvel ou a implementação de outro(s) serviço(s) que o(s) substitua(m), por imposição de regulamentação nacional ou comunitária relativa à normalização de redes móveis, o adjudicatário deverá comunicar ao Município da Amadora essa extinção ou substituição.
- 2 – Qualquer suspensão, interrupção ou cessação da prestação de serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos e no contrato, só poderá ter lugar no caso de os mesmos deixarem de ser comercializados no mercado, sem, prejuízo das indemnizações a que haja lugar.
- 3 – A alteração da prestação de serviços, pelos motivos descritos na presente cláusula carece sempre do consentimento escrito das partes.

Cláusula 11.ª

Direito subsidiário

Em tudo o mais omissis e não especialidade declarado, serão aplicáveis as disposições legais do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 12.ª

Foro competente

O foro competente para dirimir quaisquer conflitos decorrentes do presente contrato é o Tribunal Administrativo e Fiscal que tiver jurisdição sobre o Município da Amadora.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 13.^a

Descrição da solução

1 – Para além da necessidade do cumprimento dos requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas (com as alterações introduzidas pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, que procede à oitava alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro) e demais legislação aplicável, as propostas devem contemplar os seguintes serviços:

1. Componente Voz – Parte Móvel – telemóveis;
2. Componente VPN – Parte Móvel – Fixo – ligação a *call manager*;
3. Componente Móvel – Dados – telemóveis e placas;
4. Cedência de equipamentos (telemóveis/PDA).

2 – A solução proposta deverá cumprir os requisitos técnicos e funcionais mínimos e os níveis de serviço especificados nestas cláusulas técnicas, devendo o proponente, na sua proposta, apresentar uma memória descritiva na qual indique, de forma detalhada, o modo como pretende assegurar o cumprimento total destes requisitos e níveis de serviço.

3 – Disponibilizar os relatórios e as ferramentas de gestão previstas na cláusula 21.^a.

4 – Garantir a possibilidade de atribuir equipamentos à entidade adjudicante sendo que, nestes casos será considerado aquela como utilizador.

5 – Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante e para cada utilizador, ser bloqueado o acesso aos serviços suportados pelas classes de tráfego discriminadas de forma independente.

6 – A entidade adjudicante poderá posteriormente acordar com o prestador de serviços, a criação de um plano de numeração apropriado às suas necessidades específicas.

Cláusula 14.^a

Preços e planos de tarifários

1 – Os preços do serviço móvel terrestre devem ser apresentados tendo em conta o disposto nos números seguintes:

1. Para a prestação do serviço móvel terrestre de voz e dados:

- 1.1 A estrutura de preços consistirá, exclusivamente, numa parte variável associada ao consumo efectivo dos serviços utilizados, não podendo conter partes fixas no serviço de voz;
- 1.2 Os planos de preços devem respeitar a descrição da solução referida na cláusula anterior;
- 1.3 Os planos de preços deverão discriminar chamadas de voz efectuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados nos termos do Anexo IV, do programa do procedimento para o qual se remete.

2. Para a componente cedência de equipamentos (telemóveis/PDA):

- 2.1 Os equipamentos e serviços melhor identificados na cláusula 19.^a, deste caderno de encargos e considerados como necessários para usufruir do serviço contratado deverão ser proporcionados sem quaisquer encargos para a entidade adjudicante.



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

Cláusula 15.ª**Utilizadores**

- 1 – O número de utilizadores identificados (cerca de 242, sendo a perspectiva de se vir a atingir a curto prazo, o número de 270 utilizadores), representa as necessidades presentes e futuras a título profissional, existentes no Município da Amadora.
- 2 – O número de utilizadores poderá variar em função da evolução das actividades da entidade adjudicante, contribuindo nesse caso, para uma variação nos volumes de tráfego mensais.
- 3 – A disponibilização durante a execução do contrato, de utilizadores adicionais às necessidades identificadas neste caderno de encargos, deverá, igualmente processar-se sem encargos adicionais para a entidade adjudicante, devendo manter-se as mesmas condições contratuais.
- 4 – O perfil de tráfego apresentado pela entidade adjudicante para o período em apreço, deverá neste caso considerar-se como meramente indicativo, pois é apresentado para efeitos de avaliação de propostas, não constituindo um compromisso de utilização dos serviços.
- 5 – Possibilidade dos colaboradores da entidade adjudicante poderem aderir à VPN desta, com controle de custos e sem equipamentos.
- 6 – Possibilidade dos utilizadores identificados poderem obter credenciais de acesso *wifi*, desde que os seus equipamentos – telemóveis, contemplem essa possibilidade.

Cláusula 16.ª**Componente voz – parte móvel – telemóveis**

- 1 – Esta componente compreende a prestação dos serviços móvel de voz, de mensagens (sms) e de mensagens multimédia (mms), melhor discriminados no Anexo IV, nos termos dos pontos 1 e 2, da alínea b), do n.º 1, da cláusula 6.ª, do programa, de acordo com os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - 1.1 Garantir a portabilidade de numeração dos duzentos e quarenta e dois (242) cartões *subscriber identification module* (sim's), para todos os serviços existentes no universo da entidade adquirente, com a possibilidade de crescimento e, representa as necessidades presentes do adjudicatário;
 - 1.2 Qualquer custo relacionado com a portabilidade dos números será da exclusiva responsabilidade do prestador do serviço;
 - 1.3 Garantir o transporte das classes de tráfego;
 - 1.4 Garantir o acesso aos serviços discriminados;
 - 1.5 Faturação ao segundo, a partir do 30.º segundo;
 - 1.6 A unidade de faturação para tráfego de dados nacional e internacional é de 10 KB e também se aplica a dados para telemóvel;
 - 1.7 Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo de *plafond* de comunicações a atribuir a cada utilizador;
 - 1.8 Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante, após se ter atingido esse *plafond* (o valor máximo a que se refere a alínea anterior), os custos subsequentes serão suportados pelo utilizador, originando a emissão de uma fatura adicional;
 - 1.9 As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

1.10 Garantir que a gestão de plafonds seja efetuada com a periodicidade definida pela entidade adjudicante;

1.11 A ativação e assinatura do cartão (SIM) deverá ter um custo zero e possibilidade de ativação e assinatura de um cartão gêmeo (sim), multi-sim ou equivalente, deverá igualmente, ter um custo zero;

1.12 Permitir a possibilidade de recorrer ao barramento de chamadas, sem qualquer custo, após o utilizador ter atingido o *plafond* definido pela entidade adjudicante, com exceção das chamadas e sms intra-conta.

1.13 Permitir a possibilidade de recorrer ao barramento do serviço de *roaming* em todos os equipamentos, sendo este utilizado quando necessário pela entidade adjudicante/utilizador em pacotes de minutos contratualizados com a entidade prestador do serviço.

Cláusula 17.ª

Componente VPN – parte móvel fixo – ligação a *call manager*

1 – Esta componente compreende os serviços móvel de voz, fixo de voz, móvel de mensagens (sms), definindo-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos, nos termos dos pontos 1 e 2, da alínea b), do n.º 1, da cláusula 6.ª, do programa:

1.1 Integração entre a rede do prestador do serviço e o *PPCA (call manager)*, propriedade da entidade adquirente, explicitando a arquitectura de rede proposta em termos de elementos de rede e de interfaces necessários;

1.2 Disponibilização da informação relativa aos requisitos e/ou alterações a implementar no *PPCA (call manager)*, propriedade da entidade adquirente, para integração com a rede do prestador do serviço, sem custos adicionais para a entidade adquirente;

1.3 Garantir, sem custos adicionais, a integração dentro da mesma VPN dos números móveis (serviço móvel de voz e dados) e as extensões fixas da VPN do Município da Amadora;

1.4 Garantir, sem custos adicionais, um acesso directo entre a rede do prestador de serviços e a central telefónica do adquirente com, pelo menos, 30 canais em simultâneo. O operador deve igualmente, instalar a *VPN – ligação fixa – móvel*, através de uma ligação de 2 Mb-edss.1 e em número suficiente para garantir a qualidade desejada;

1.5 O circuito dedicado de 2Mb da *VPN parte fixa* deve ser suportado por uma gama de numeração móvel com a modularidade mínima de 100 DDIs, com a possibilidade de identificação do número de utilizador;

1.6 Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para esta componente;

1.7 Garantir o acesso aos serviços discriminados para esta componente;

1.8 Faturação ao segundo a partir do 30.º segundo;

1.9 O serviço voz originado na "*VPN - parte fixa*" e terminado na "*VPN – parte móvel*" deve ter uma faturação a custo zero, nos termos dos pontos 1 e 2, da alínea b), do n.º 1, da cláusula 6.ª, do programa deste concurso.

Cláusula 18.ª**Componente móvel – dados – telemóveis e placas**

1 – A componente móvel – dados, compreende o serviço móvel de dados, de acordo com os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos, nos termos do ponto 1), da alínea b), do n.º 1, da cláusula 6.ª, do programa (cf. o Anexo IV, do programa do procedimento), nomeadamente:

1. Internet:

1.1 Unidade de faturação é de *10 KB*;

1.2 Nos casos em que se aplique (aquele que venham a ser definidos pela entidade adquirente), o serviço de dados nos telemóveis, terá um preço fixo por mês associado a um tráfego de *1Gb*, combinado entre *downloads e uploads*, que não deve exceder os 11,00€/mês (onze euros), acrescido do IVA, à taxa legal em vigor, por equipamento com o serviço activo, sendo o tráfego fora daquele limite faturado em pacotes de *10KB*, à exceção dos blackberry e cujo preço fixo por mês associado a um tráfego de 600Mb, entre *downloads e uploads*, não deve exceder os 10,00€/mês (dez euros), acrescido do IVA, à taxa legal em vigor, por equipamento com o serviço ativo;

1.3 Estima-se em 32 (trinta e dois), o universo de utilizadores, sendo 13 (treze) com blackberry;

1.4 As soluções no telemóvel devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que está a ser atingido o valor máximo de comunicações estabelecido pelo Município da Amadora;

1.5 Permitir a possibilidade de recorrer ao barramento do serviço de roaming em todos os equipamentos, sendo este utilizado quando necessário pela entidade adjudicante/utilizador em pacotes de minutos contratualizados com a entidade prestador do serviço.

2. Placas/Routers:

2.1 O serviço de internet banda larga móvel deve ter:

2.1.1 Um valor fixo por mês/cartão para aplicação em placas, não superior a €19,00 e um tráfego ilimitado de internet banda larga móvel com o serviço activo, que poderá ir até ao máximo de 40 utilizadores;

2.1.2 Um valor fixo por mês/cartão para aplicação em routers, não superior a €36,00 e tráfego ilimitado de internet banda larga móvel com o serviço activo, que poderá ir até ao máximo de 3 utilizadores;

2.1.2 Um tráfego ilimitado de downloads e uploads e velocidade de 7,2Mbps;

2.1.3 A entidade adjudicante/utilizador não pagará qualquer valor adicional para além do valor fixo contratado pelas placas de internet e respectivo tráfego ilimitado;

2.1.4 A solução deve permitir a inibição do serviço de voz e do serviço de mensagens sms;

2.1.5 A solução deve permitir a possibilidade de recorrer ao barramento do serviço de roaming em todos os equipamentos, sendo este utilizado quando necessário pela entidade adjudicante/utilizador em pacotes de minutos contratualizados com a entidade prestador do serviço;

2.1.6 A solução deve permitir o serviço de voz sobre *IP (VoIP)*;

2.1.7 Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para esta componente;



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

2.1.8 Garantir o acesso aos serviços discriminados para esta componente;

2.1.9 Devem ser apresentadas opções para ligação a *PC* com interface *USB*.

2 – O cocontratante deverá definir trimestralmente a lista de marcas e modelos propostos para cada segmento, disponibilizando a descrição detalhada das características técnicas de cada, sendo que os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado.

Cláusula 19.^a

Componente cedência de equipamentos (telemóveis/PDA)

1 – O adjudicatário obriga-se a ceder, a título gratuito ao adjudicante os equipamentos-telemóveis a serem utilizados com cartões VPN – parte móvel, ao longo da vigência do contrato, sendo que, o prestador de serviços deverá indicar qual o valor que se encontra afeto aqueles.

2 – Na sequência dos equipamentos (em estado novo e sem quaisquer custos), que deverão ser disponibilizados ao Município da Amadora, pelo co-contratante, definem-se para as tipologias discriminadas adiante, os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos, a saber:

2.1 Terminais do Tipo A: devem ser propostos, pelo menos, 2 (dois) modelos para esta tipologia.

2.1.1 Estes terminais devem representar um universo mínimo de 60% da totalidade dos terminais a serem disponibilizados e devem apresentar as seguintes características base mínimas:

2.1.1 Autonomia em conversação de quatro (4) horas;

2.1.2 Autonomia em *stand-by* de quatrocentas (400) horas;

2.1.3 Capacidade de efetuar e receber chamadas de voz;

2.1.4 Capacidade para enviar e receber SMS;

2.1.5 Capacidade para ter câmara digital.

2.2 Terminais do Tipo B: para além das características definidas para os terminais do tipo A, devem ser propostos, pelo menos, 3 (três) modelos para esta tipologia.

2.2.1 Estes terminais devem representar um universo máximo de 30% da totalidade dos terminais a serem disponibilizados e devem possuir as seguintes características base mínimas:

2.2.1.1 Autonomia em conversação *3G* ou *EDGE/GPRS* de cinco (5) horas;

2.2.1.2 Autonomia em *stand-by 3G ou EDGE/GPRS* de quatrocentas (400) horas;

2.2.1.3 Ligação sem fios em sistema de *bluetooth*;

2.2.1.4 Agenda sincronizável com as principais aplicações de gestão de informação-pessoal;

2.2.1.5 Capacidade para enviar e receber correio electrónico, incluindo a opção *PUSH email*;

2.2.1.6 Devem possuir tecnologia *3G ou EDGE/GPRS*.

2.3 Terminais do Tipo C: para além das características definidas para os terminais do tipo B, devem ser propostos 3 (três) modelos desta tipologia.

2.3.1 Estes terminais devem representar um universo máximo de 10% da totalidade dos terminais a serem disponibilizados. Os terminais de tipo C devem possuir as seguintes características base:



CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

- 2.3.1.1 O equipamento deve ter a capacidade para ligar a uma WLAN, via tecnologia wifi;
- 2.3.1.2 O equipamento deve ter navegador Web;
- 2.3.1.3 O equipamento deve ter capacidade de criar e editar os principais tipos de documentos de trabalho;
- 2.3.1.4 Pelo menos, um (1) dos modelos deve possuir ecrã tátil;
- 2.3.1.4 Pelo menos um (1) dos modelos deve possuir tecnologia 3G e teclado alfanumérico *Qwerty ou equivalente* e navegação *trackpad ou equivalente*;
- 2.3.1.5 Pelo menos, um (1) dos modelos deve ter tecnologia 4G, sendo que, os restantes modelos devem suportar, pelo menos, a tecnologia 3G;
- 2.3.1.6 Todos os modelos devem possuir o *global positioning system* (GPS), com mapas incluídos que podem ser adquiridos através do sistema de memória interna (com ou sem download de mapas), ou por mapas atualizados *on line*;
- 2.3.1.7 Pelo menos um (1) dos modelos deve possuir ecrã com panorâmica brilhante (o ecrã deve admitir a possibilidade de visionar a informação em sistema de panorama) e uma dimensão mínima de 9.7 polegadas (diagonal), com retro iluminação *Led e tecnologia in-plane switching (IPS)*, requisitos imputáveis a um equipamento tablet, limitado a uma (1) unidade;
- 2.3.1.8 Pelo menos, um (1) dos modelos deve admitir a possibilidade de utilização de dois *SIM's* em sistema dual, sendo que, os mesmos podem ser de operadores de comunicações diferentes;
- 2.3.1.9 Ao fim de 1 (um) ano de execução do contrato, o Município da Amadora poderá solicitar ao cocontratante a troca dos equipamentos terminais móveis exclusivamente para estes terminais, por outros com características similares, sem quaisquer custos adicionais, sendo que o número de equipamentos a prever para este requisito é de quinze (15).

3 – Os modelos relativos aos terminais dos tipos B e C devem incluir um sistema de chat e envio de dados gratuito sempre que possuírem os serviços de dados activos que for subscrito.

4 – Os equipamentos devem possuir uma garantia mínima de 24 (vinte e quatro) meses.

5 – Nos casos de desatualização dos equipamentos relativos dos tipos A e B, estes serão solicitados à medida das necessidades da entidade adjudicante, ou quando os mesmos se tornem obsoletos, sendo que, no caso de novo pedido formulado, o operador assegurará a substituição nos casos em que a marca/modelo não se encontre disponível no mercado e desde que o equipamento a fornecer apresente características semelhantes às daquele que foi substituído, sem quaisquer custos adicionais e sujeito à aprovação do Município da Amadora.

Cláusula 20.^a

Níveis de serviço a serem assegurados pelo adjudicatário

1 – O contrato inclui um acordo de níveis de serviço, ou seja, um *service legal agreement – SLA*, com os requisitos mínimos definidos nos números seguintes.

2 – A entidade adjudicatária nomeará pelo menos um gestor de conta afeto à gestão do presente contrato.

CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O
MUNICÍPIO DA AMADORA

- 3 - Sempre que solicitado, o adjudicatário apresentará os relatórios acordados, nos termos da cláusula 21.^a.
- 4 – O adjudicatário facultará o acesso *online*, através da atribuição de uma *login/password*, para gestão da conta por parte da entidade adjudicante, sem custos inerentes.
- 5 – Deve existir um centro de atendimento (doravante, designado apenas de CAT), com contactos específicos para o contrato a realizar e com as seguintes obrigações:
- 5.1 Tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 (dez) minutos, entre as 9 (nove) horas e as 19 (dezanove) horas, nos dias úteis;
 - 5.2 Fora do período definido na alínea anterior, atendimento geral disponível 24 horas, todos os dias com um tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 (dez) minutos e,
 - 5.3 Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deve ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão.
- 6 – Relativamente aos equipamentos terminais deverá ser cumprido o seguinte:
- 6.1 Disponibilização no CAT, em caso de avaria dos equipamentos, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação de ocorrência ao CAT, podendo o equipamento ser expedido por correio, neste prazo, por solicitação da entidade adquirente;
 - 6.2 A taxa de avarias em terminais deve ser inferior a 2,5% por trimestre.
- 7 – A entidade prestadora do serviço deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativos a privações do serviço contratado comunicadas ao CAT:
- 7.1 Tempo máximo de privação do serviço contratado deverá ser inferior a 8 (oito) horas por ano;
 - 7.2 Tempo médio de privação do serviço deverá ser inferior a 1 (uma) hora por ano; e
 - 7.3 Tempo entre privações do serviço deverá ser superior a 12 (doze) horas.

Cláusula 21.^a

Emissão de relatórios de gestão

- 1 – Constitui obrigação da entidade prestadora do serviço a emissão de relatórios de gestão nos termos definidos nos números seguintes.
- 2 – A entidade prestadora do serviço deverá proceder ainda à disponibilização de serviços *on-line* de gestão de perfis de utilizadores, definição de consumos máximos por utilizador e consulta de factura mensal detalhada. A disponibilização do acesso a essas funcionalidades será limitada ao gestor de serviço da entidade adjudicante e aos utilizadores por este indicados.
- 3 – Entende-se por relatórios de gestão:
- 3.1 Os relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal;
 - 3.2 Os relatórios de níveis de serviços – emitidos com uma periodicidade trimestral.
- 4 – Os relatórios de gestão serão emitidos tendo em conta o perfil da entidade adquirente que recebe a informação agregada ao nível do organismo e detalhada ao nível do utilizador.
- 5 – Os relatórios de faturação, a que se refere o n.º 3.1, do ponto 3, devem incluir a seguinte informação:
- 5.1 Informação agregada de tráfego e valor do tipo, destino e entidade para o perfil previsto no n.º 4.

CONCURSO PÚBLICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE COM CEDÊNCIA DE EQUIPAMENTOS PARA O MUNICÍPIO DA AMADORA

5.2 Informação sobre a chamada e/ou ligação para o perfil previsto no n.º 4, com indicação da data, hora, número originador, número de destino (se aplicável), identificador do tipo de chamada e/ou ligação e duração/volume e custo.

6 – Os relatórios de níveis de serviço a que se refere o n.º 3.2, do ponto 3, devem incluir a seguinte informação: cumprimento e violação dos SLA'S acordados, indicadores de disponibilidade, indicação de ocorrências (avarias, incidentes e anomalias), números de SIM's ativos, indicação de contratos ativos, incluindo as datas de início e de cessação dos mesmos.

7 – Os relatórios referidos nos números anteriores deverão ser fornecidos em formato eletrónico.

Cláusula 22.ª

Sanções contratuais por incumprimento dos níveis de serviço contratados

1 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato e por causa imputável ao adjudicatário, esta Edilidade pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma penalidade pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, excepto se a situação de enquadrar na cláusula jurídica 9.ª, deste caderno de encargos, nos seguintes termos:

1. Por cada dia de incumprimento dos serviços acordados, até 0,25% do preço contratual;
2. Pelo incumprimento relativamente aos equipamentos terminais, nomeadamente a disponibilização em caso de avaria, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 48 horas, após a comunicação da ocorrência, será aplicada uma pena calculada da seguinte forma:

$$VP = VC + A/50$$

Em que:

VP é o valor da penalidade,

VC é o preço contratual da prestação de serviço,

A é o número de dias em atraso ou de dias em que a prestação do serviço não for efetuada em conformidade com o exigido.

Amadora aos dias, do mês de agosto, do ano de dois mil e treze.

13/09/04

