



**Fornecimento de comunicações de voz e dados para o
Município de S. João da Pesqueira**

CADERNO DE ENCARGOS

agosto 2020



ÍNDICE GERAL:

1 - CLÁUSULAS JURÍDICAS

2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



1 - CLÁUSULAS JURÍDICAS



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a Objeto

O objeto do contrato a celebrar consiste no **Fornecimento de comunicações de voz e dados para o Município de S. João da Pesqueira**, com o CPV 64200000-8 (Serviços de telecomunicações), com observância das especificações técnicas contidas no presente caderno de encargos.

Cláusula 2.^a Preço base

O preço base do presente procedimento é de **74.000,00€ (setenta e quatro mil euros)**, ao qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, correspondendo ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.

Cláusula 3.^a Elementos do Contrato

1 – O Contrato integra os seguintes elementos:

- a) O clausulado contratual;
- b) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela entidade adjudicante;
- c) Os esclarecimentos que venham a ser prestados;
- d) A proposta adjudicada, com todos os elementos que a integram;
- e) Os eventuais esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

2 – Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas *b)* a *e)* do número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

3 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos, publicado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, doravante designado CCP, e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º do referido Código.

4 – O contrato será obrigatoriamente outorgado pelo representante legal da entidade adjudicante, especificando os direitos e obrigações que assistem a cada uma delas.



Cláusula 4.^a
Prazo de vigência do Contrato

O contrato vigora pelo prazo de 3 anos e tem o seu início na data de assinatura.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 5.^a
Obrigações do adjudicatário

1 – Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:

a) Obrigação de prestar o serviço de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;

2 – A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.^a
Prazo de prestação

O prazo total para a prestação de serviços, constituiu um parâmetro base a que a proposta e, por conseguinte, o contrato estão vinculados, nos termos dos n.ºs 3 e 4, do artigo 42.º, do CCP.

Cláusula 7.^a
Encargos gerais

1 – Todas as despesas ou encargos em que o adjudicatário tenha de incorrer para o cumprimento de obrigações emergentes do contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à entidade adjudicante, a menos que outro regime decorra da lei ou do contrato.

2 – Constitui, nomeadamente, responsabilidade do adjudicatário o pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do adjudicatário, dos seus subcontratados ou de passagem em transporte.

3 – O disposto no número anterior aplica-se ainda à obtenção de quaisquer autorizações, licenças e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas



autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o adjudicatário no âmbito do contrato.

SECÇÃO II OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 8.^a Preço contratual

Pela prestação de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações previstas no contrato, a entidade adjudicante paga ao adjudicatário o valor constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 9.^a Condições de pagamento

- 1 – As quantias devidas pelo Município de S. João da Pesqueira, serão pagas mensalmente, em prestações iguais, mediante a apresentação das faturas por parte do adjudicatário.
- 2 – As quantias devidas pelo Município, serão pagas no prazo de 60 dias após a receção das respetivas faturas.
- 3 – Em caso de discordância por parte do Município, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 4 – Não há lugar a pagamentos adiantados nem revisão de preços.

CAPÍTULO III CAUÇÃO

Cláusula 10.^a Caução

Para a execução do contrato não é exigível caução, conforme disposto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP, nem será realizada a retenção referida no n.º 3 do mesmo artigo.

Cláusula 11.^a Responsabilidade das partes

Cada uma das partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos e da lei, sem prejuízo do disposto nas cláusulas seguintes.



Cláusula 12.^a
Subcontratação

1 – No caso de o adjudicatário pretender proceder à subcontratação de terceiros, não prevista no contrato, ou no caso de se verificar a alteração de um subcontratado indicado do contrato, o adjudicatário deve apresentar à entidade adjudicante, com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos de habilitação comprovativos da verificação dos requisitos exigíveis para o desenvolvimento das atividades objeto do subcontrato, nos termos exigidos ao adjudicatário.

2 – A entidade adjudicante pode, no prazo previsto no número anterior, fundamentadamente, opor-se à subcontratação projetada pelo adjudicatário, desde que:

a) A proposta de subcontratação não se encontre regularmente instruída ou o terceiro subcontratado não cumpra requisitos exigíveis para o desenvolvimento das atividades objeto do subcontrato, nos termos exigidos ao adjudicatário; ou

b) Haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações emergentes do contrato.

3 – Os subcontratados do adjudicatário não podem, por sua vez, subcontratar as prestações objeto do subcontrato.

4 – Nos casos de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a entidade adjudicante pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

5 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, o adjudicatário deve dar imediato conhecimento à entidade adjudicante da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com os terceiros subcontratados relacionados com a execução do contrato e prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.

Cláusula 13.^a
Cessão da posição contratual pelo adjudicatário

1 – A cessão da posição contratual do adjudicatário carece sempre de autorização da entidade adjudicante.

2 – A autorização da cessão da posição contratual prevista no número anterior depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário exigidos ao adjudicatário nos termos do programa do procedimento.

3 – Para efeitos da autorização da cessão da posição contratual, o adjudicatário deve apresentar à entidade adjudicante uma proposta fundamentada e instruída com os documentos referidos no número anterior.



4 – A entidade adjudicante deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.

5 – O decurso do prazo previsto no número anterior sem que a entidade adjudicante tenha emitido decisão sobre o pedido formulado equivale ao seu indeferimento.

Cláusula 14.^a **Penalidades contratuais**

1 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o Município de S. João da Pesqueira, pode exigir-lhe uma pena pecuniária correspondente a 20% do valor total do contrato.

2 – No caso do adjudicatário não cumprir o estipulado no presente caderno de encargos, ou cumprir o mesmo de forma defeituosa, ficará desde logo aberta a possibilidade do Município de S. João da Pesqueira aplicar penalidades ao mesmo, podendo essas penalidades atingir o máximo de 20% do valor total contratual, sendo as mesmas comunicadas por meio de comunicação escrita ao adjudicatário.

3 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de S. João da Pesqueira pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

Penalidade: $P \times D \times 0,05$

Sendo:

P – Preço contratado do serviço;

D – Número de dias de paragem do serviço

3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de S. João da Pesqueira, tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

4 – As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de S. João da Pesqueira, exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 15.^a **Força maior**

1 – Nenhuma das partes pode ser responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do contrato, na estrita medida em que estes se verifiquem em casos de força maior.

2 – São considerados casos de força maior as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato, alheias à vontade da parte



afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

3 – Os requisitos do conceito de força maior estipulados no número anterior são cumulativos.

4 – Podem constituir força maior, no caso de se verificarem os pressupostos do n.º 1 designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

5 – 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 ao adjudicatário ou a grupos de sociedades em que 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) 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;
- e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário;
- f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

6 – A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

7 – Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe a esta fazer prova dos respetivos pressupostos.

CAPÍTULO V RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 16.^a Foro Competente

Para a resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Viseu, com expressa renúncia de qualquer outro.



CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 17.^a Deveres de informação

- 1 – Qualquer uma das partes deve informar 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 e no prazo de 10 (dez) dias a contar do respetivo conhecimento.
- 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.

Cláusula 18.^a Notificações e comunicações

- 1 – Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos previstos no contrato.
- 2 – Qualquer alteração dos elementos de contacto das partes indicado no contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 19.^a Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e não se suspendendo nem interrompendo em férias judiciais.

Cláusula 20.^a Lei aplicável

O Contrato é regido pela lei portuguesa e, em particular, pelo CCP, que se aplica em toda a matéria omissa no presente clausulado.



2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



Cláusula 1.^a

Discriminação das tarefas/serviços a desenvolver pelo Adjudicatário

1 – O adjudicatário obriga-se a efetuar os serviços desdobrando-se os mesmos nas seguintes componentes:

- a) Serviço móvel de voz e dados, banda larga e conectividade gerida;
- b) Serviço telefónico fixo, linhas analógicas;
- c) Rede de dados Internet e VPN IP em fibra ótica;
- d) Consumos Extra.

2 – A componente referida na alínea a) do número anterior deve integrar os seguintes serviços:

- a) 54 cartões com 54.000 minutos e SMS para todas as redes fixas e móveis nacionais 38 cartões com Internet e 16 cartões sem Internet;
- b) 19 cartões de banda larga com 50 GB cada;
- c) 50 cartões de conectividade gerida com 5MB cada.

3 – A componente referida na alínea b) do número anterior deve integrar os seguintes serviços:

- a) 10 (dez) linhas analógicas em suporte de fibra ou cobre.

4 – A componente referida na alínea c) do número anterior deve integrar os seguintes serviços:

- a) Equipamento ativo (router) de classe empresarial;
- b) Acesso de elevado desempenho e alta disponibilidade;
- c) Flexibilidade e rapidez na configuração do serviço;
- d) Conetividade permanente à Internet com tráfego ilimitado, independentemente do tempo de utilização e do volume de tráfego, elevadas velocidades de comunicação e endereçamento fixo;
- e) Crescimento flexível de serviços sobre a fibra existente no local, de forma a que seja possível configurar vários serviços sobre a mesma infraestrutura de fibra, com total separação de tráfego e sem perturbação de desempenho e/ou de QoS entre os serviços existentes;
- f) SLA's de reposição de serviço em 4 horas não lineares ou 8 horas lineares;
- g) Helpdesk (24h/7 dias) de nível empresarial;
- h) 2 (dois) acessos dedicados simétricos a 1000 Gbps de débito garantido, sem taxa de contenção e com respetivo equipamento para instalar nos serviços de informática do Município;



- i) VPN IP na Junta de Freguesia de Paredes da Beira e Junta de Freguesia de Ervedosa do Douro com débitos simétricos de 2 Mbps para interligar a VPN AMA.

5 – As propostas dos concorrentes devem ser organizadas de modo a contemplar a totalidade das componentes referidas no número 1 da presente cláusula.

6 – A solução proposta deve cumprir os requisitos técnicos e funcionais mínimos e níveis de serviços especificados nestas cláusulas técnicas, devendo o concorrente, 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 serviços.

7 – A solução terá de ser implementada no prazo máximo de 5 dias após a assinatura do contrato.

Cláusula 2.^a **Tráfego Extra-Plafond**

1 – O tráfego extra-plafond referido no número 2 da cláusula anterior é classificado da seguinte forma:

- a) Origem rede móvel – Terminação Rede Móvel “intra-conta” – grupo do Município;
- b) Origem Rede Móvel – Terminação Rede Fixo-Móvel “intra-conta” – grupo do Município;
- c) Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel “On-Net” mesma rede fora do grupo do Município;
- d) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Móveis Nacionais “Off-Net” – outras redes móveis;
- e) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Fixas Nacionais “SFT”;
- f) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Internacionais;
- g) Tráfego em “Roaming”.

2 – Relativamente ao tráfego afeto ao serviço móvel de mensagens e serviço móvel de mensagens multimédia (SMS), prevêem-se os seguintes tipos de tráfego:

- a) Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel “intra-conta” – grupo do Município;
- b) Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel “On-Net” mesma rede fora do grupo do Município;
- c) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Móveis Nacionais “Off-Net” – outras redes móveis;
- d) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Fixas Nacionais;
- e) Origem Rede Móvel – Terminação Redes Internacionais;



f) Tráfego em “Roaming”.

3 – Devem ser apresentados preços para pacotes mensais de Internet no telemóvel, de 500 MB, 1 GB, 2 GB e 30 GB.

Cláusula 3.^a
Requisitos Técnicos e Funcionais

Alínea a) do número 1 da cláusula 1.º

MAPA DE QUANTIDADES	
Quantidade	Serviços incluídos
54	Cartões com 54.000 minutos e SMS para todas as redes fixas e móveis nacionais, chamadas e SMS entre os cartões do grupo gratuitas, 110 GB para internet, Voz e SMS e internet partilhados.
19	Cartões de banda larga com 50 GB de plafond cada.
20	Cartões Conectividade Gerida com 5MB cada.

Observações:

Deverá associar ao serviço a disponibilização de equipamentos até ao valor de 8.000,00€ (oito mil euros) e assegurar o bom funcionamento dos equipamentos existentes ou substituir todos os equipamentos existentes de forma a garantir o normal funcionamento do serviço.

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

- a) Garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes no universo do Município, caso seja solicitado. Qualquer custo associado à portabilidade dos números é da responsabilidade da entidade prestadora do serviço;
- b) Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para esta componente;
- c) Garantir o acesso aos serviços discriminados para esta componente;
- d) Faturação ao segundo a partir do 60º segundo;
- e) Unidade de faturação de dados: 10Kb;
- f) Garantir a possibilidade do Município estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador;
- g) Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma fatura adicional em formato eletrónico ou em papel;

- h) Garantir que os colaboradores possam usufruir de outros serviços disponibilizados pela operadora para além dos contratados pelo Município, sendo os custos assumidos pelos colaboradores.

Alínea b) do número 1 da cláusula 1.º

MAPA DE QUANTIDADES LINHAS ANALÓGICAS		
Serviço	Número	Morada
Linha telefónica	254473446	LUGAR TREVOES SN, ESCOLA PRIMARIA, 5130-421, TREVÕES
Linha telefónica	254463083	LUGAR ESCOLA PRIMARIA, SN, 5130-000, CASTANHEIRO DO SUL
Linha telefónica	254473533	LUGAR ESCOLA PRIMARIA DE RIODADES, SN, 5130-287, RIODADES
Linha telefónica	254423482	LUGAR ERVEDOSA DOURO EB1, QUINTA DA PERDIZ 5130-111, ERVEDOSA DO DOURO
Linha telefónica	254473233	RUA ESCOLA SN, PAREDES DA BEIRA, 5130-272, PAREDES DA BEIRA
Linha telefónica	254473437	LUGAR ESCOLA PRIMARIA DE PAREDES 5130-272, PAREDES DA BEIRA
Linha telefónica	254423479	LUGAR ERVEDOSA DOURO JINFANCIA, QUINTA DA PERDIZ 5130-111, ERVEDOSA DO DOURO

Alínea c) do número 1 da cláusula 1.º

MAPA DE QUANTIDADES FIBRA/ INTERNET E FIBRA /VPN COM IP FIXO INCLUÍDO				
Local	Morada	Descrição do serviço	Débitos	Coordenadas
Câmara Municipal	AVENIDA MARQUÊS SOVERAL 5130-321 SAO JOAO PESQUEIRA	Fibra internet	1000 Gbps	41° 8'48.79"N 7°24'22.48"W
Junta Freguesia Paredes Beira	LG PRACA 12 5130-272 PAREDES BEIRA	Fibra VPN-AMA	2 Mbps	41° 3'54.39"N 7°28'35.59"W
Junta Freguesia Ervedosa do Douro	RUA COSTA 1 5130-067 ERVEDOSA DOURO	Fibra VPN-AMA	2 Mbps	41° 9'52.91"N 7°28'23.82"W
No Site da Junta de Freguesia de Paredes da Beira o concorrente pode propor tecnologia em cobre alternativa a fibra.				

Requisitos técnicos e funcionais da fibra:



- Disponibilização do acesso com largura de banda garantida conforme descrito nas tabelas acima;
- Ligação Internet sem limites de tráfego e de tempo, Nacional e Internacional;
- Atribuição de uma gama de 8 endereços IP fixos para o acesso do Município 1000 Gbps;
- Fornecimento dos equipamentos de acesso e dos respectivos serviços manutenção;
- Disponibilização on-line de relatórios de serviço sobre dados de desempenho e de tráfego;
- Serviço de help-desk que garanta assistência pós venda;
- O serviço proposto deve incluir a instalação e configuração adequada;
- Débito proposto: síncrono e full-duplex sem taxas de contenção;
- Sem qualquer tipo de filtragem ou controlo de tráfego aplicativo;
- Entrega do serviço em Interface Fast-Ethernet (100BASE-TX) e Gigabit-Ethernet (1000BASE-TX).

Requisitos técnicos e funcionais da fibra VPN IP (AMA):

- Acesso permanente à VPN.IP em fibra ótica, usando uma solução tecnológica avançada em fibra ótica – FTTH (Fiber to the Home) – integradora de um conjunto alargado de serviços e funcionalidades, que liga as instalações do Cliente ao Backbone Empresarial MPLS do operador com elevadas velocidades de comunicação, com elevados níveis de segurança e de desempenho característicos de um serviço empresarial;
- Crescimento flexível da dos serviços, sem perturbação na infraestrutura física instalada, quer em termos de débito, quer em QoS;
- Utilização ilimitada de tráfego para a VPN.IP, independentemente do tempo de utilização e do volume de dados;
- Possibilidade de estabelecimento de múltiplas conectividades sobre o mesmo meio físico, para total separação de tráfego, e com características funcionais e de serviço distintas;
- Múltiplas Opções de Nível de Serviço;
- Integrável com soluções de backup/balanceamento;
- Possibilidade de backup em tecnologias alternativas de acesso (xDSL, 3G), no âmbito do fornecimento de uma solução integrada.

Alínea d) do número 1 da cláusula 1.º



Deve o concorrente na sua proposta considerar os seguintes consumos Extra-Plafond:

CONSUMOS EXTRA-PLAFOND	
Alínea a) do número 1 da cláusula 1.º	10.000,00 €
Alínea b) do número 1 da cláusula 1.º	6.000,00 €

Cláusula 4.^a Níveis de Serviço

O contrato a celebrar ao abrigo deste procedimento, deverá incluir um acordo de níveis de serviço, com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes, com aplicabilidade em cada componente.

- 1 – O adjudicatário nomeará um gestor de conta para gerir contrato.
- 2 – Com a periodicidade definida, o adjudicatário apresentará os relatórios acordados.
- 3 – O adjudicatário reunirá trimestralmente com o Município para análise dos relatórios.
- 4 – Deverá existir um Centro de Apoio Técnico (CAT) com contatos específicos para o contrato a celebrar, com as seguintes obrigações:

- a) Tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos, entre as 9 horas e as 19 horas, nos dias úteis;
- b) 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 minutos;
- c) Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deve ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão.

- 5 – Relativamente aos equipamentos terminais e de interligação dos diversos componentes deverá ser cumprido o seguinte:

- a) Disponibilização no CAT, em caso de avaria dos equipamentos terminais, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT, podendo o equipamento ser expedido por correio, neste prazo, por solicitação do Município;
- b) Taxa de avarias em terminais deve ser inferior a 10% por trimestre;
- c) A intervenção para reposição do serviço, em caso de avaria dos acessos dedicados, deverá ser efetuada num prazo de 4 horas após comunicação da mesma ao CAT.

- 6 – As entidades prestadoras do serviço deverão garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativos a privações do serviço contratado comunicadas ao CAT:

- a) Tempo máximo total de privação do serviço contratado deve ser inferior a 8 horas por ano;



- b) Tempo médio de privação do serviço deve ser inferior a 1 hora por ano;
- c) Tempo entre privações do serviço deve ser superior a 12 horas.

Cláusula 5.^a
Meios Técnicos e Logísticos

O Adjudicatário obriga-se a afetar à prestação de serviços os meios técnicos e humanos necessários à realização do serviço contratualizado.