

Caderno de Encargos

**Aquisição de serviços de
comunicações fixas de voz, dados e TV para o
Município de Vila Nova de Gaia**

PARTE I – Do Contrato

Cláusula 1.ª- Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a “**Aquisição de serviços de comunicações fixas de voz, dados e TV, para o Município de Vila Nova de Gaia**” de acordo com as especificações técnicas definidas no Anexo I, ao presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª- Contrato

- 1 — O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 — O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
- 3 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 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 e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª- Prazos

- 1 - O contrato resultante do presente procedimento inicia a sua vigência na data da sua outorga e é celebrado pelo prazo de 3 anos ou até se mostrar esgotado o preço contratual máximo de 198.000€, sem iva incluído, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
- 2 – O contrato cessa independentemente do termo do prazo fixado se, em momento prévio, for atingido o respetivo preço contratual máximo.
- 3 - Findo o prazo referido em 1 e caso não tenha sido atingido o valor aí previsto, os contratos extinguem-se sem que assista ao prestador o direito a qualquer indemnização ou compensação.

Cláusula 4ª - Preço base

- 1 - Pela aquisição dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a proposta do prestador de serviços não poderá ultrapassar o preço base máximo de € 198.000 (cento e noventa e oito mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- 2 - O preço base referido no número anterior foi fixado com base na estimativa de consumos dos serviços a contratar.

Cláusula 5.ª- Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações

principais:

- Disponibilizar um conjunto de equipamentos terminais de acordo com as condições definidas nas especificações técnicas, identificados na sua proposta, sem custos acrescidos para o contraente público;
 - Prestar o serviço de comunicações de voz em local fixo, com as obrigações definidas no ponto 2 do Anexo I ao presente caderno de encargos;
 - Manter as condições financeiras definidas no presente contrato, as quais não poderão ser superiores aos preços fixados no mesmo para as comunicações de voz em local fixo. Sempre que sejam celebrados contratos em locais fixos, em instalações ou edifícios municipais, devem as comunicações fixas ser consideradas “intra-conta”.
 - Não ultrapassar os preços de venda ao público (PVP) para o tipo de tráfego (fixo) não discriminados no perfil de consumo do Município de Vila Nova de Gaia praticados pelo operador no mês a que os consumos digam respeito.
 - Disponibilizar as condições técnicas para a migração de serviços para outro operador, com a antecedência mínima de 30 dias, em função do término do contrato, determinado pelo prazo ou pela execução financeira, caso esta determine a caducidade antecipada do contrato.
 - Os serviços terão que ser prestados de forma continuada e ininterrupta.
2. O prestador de serviços 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.
 3. O prestador de serviços deve garantir as condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente evidenciando a identificação de perigos e avaliação de riscos dos trabalhadores que exercem funções na Autarquia, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.
 4. Obriga-se também o prestador de serviços a possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 6.ª- Objeto do dever de sigilo

- 1 — O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Vila Nova de Gaia, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2 — A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 — Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 7.ª- Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 8.ª- Preço contratual

1 — Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Município de Vila Nova de Gaia deve pagar ao prestador de serviços os preços unitários constantes da proposta adjudicada, cujo somatório não poderá, em caso algum, ser superior a € 198.000. no prazo máximo de vigência admitido, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 – O preço a que se refere o número 1 reporta-se aos serviços a prestar nas instalações indicadas no Anexo II ou noutras previamente identificadas por esta entidade adjudicante e conforme as necessidades dos serviços, conforme estipulado na cláusula 10ª do presente caderno de encargos.

3 — O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os inerentes à prestação de serviços objeto do contrato para o respetivo local de prestação, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

4 — Não haverá lugar à revisão de preços.

Cláusula 9.ª- Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Município de Vila Nova de Gaia, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção, pelo Município de Vila Nova de Gaia, das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação dos serviços mensal objeto do contrato.

3. Em caso de discordância por parte do Município de Vila Nova de Gaia, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador dos serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número 1, as faturas são pagas por transferência bancária para a Instituição de crédito indicada pelo fornecedor ou através de emissão de cheque.

5. Em caso de atraso do contraente público no cumprimento de obrigações pecuniárias, tem o contraente direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legal fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP, com a nova redação dada pela Lei n.º 3/2010, de 27 de Abril.

6. As faturas, em conformidade com o disposto no Código dos Contratos Públicos e nos termos do Decreto-Lei 123/2018, de 28 de dezembro, e subsequentes alterações, podem ser enviadas eletronicamente por uma das seguintes formas:

- i. através de Intercâmbio Eletrónico de Dados (EDI), tendo selecionado a empresa YET - Your Electronic Transactions, Lda. para o fornecimento da solução de tratamento de faturas eletrónicas;
- ii. através de email. Neste caso, devem enviar as faturas eletrónicas para faturas@cm-gaia.pt, sendo que devem anexar o PDF da fatura (assinado digitalmente) e o ficheiro XML (ver nota seguinte).

6.1. O tratamento das faturas remetidas para o referido endereço, um processo automatizado, deverá ser remetido um email contendo em anexo um ficheiro PDF assinado e um ficheiro XML no formato UBL 2.1 (modelo CIUS-PT preferencialmente) porquanto, não se enquadrando nestes parâmetros, o sistema de gestão não fará o devido processamento.

Se porventura necessitar de algum esclarecimento adicional, poderão contactar com a PI – Portugal Informático (YET - Your Electronic Transactions), à data, empresa responsável pela solução adotada pelo Município para

recepção e tratamento de faturas eletrónicas, sendo disponibilizada a informação técnica que se revele necessária.

6.2. Caso, ainda, não seja obrigatório o envio eletrónico de faturas, poderão as mesmas ser enviadas por correio postal ou, alternativamente, em PDF para o email gam@cm-gaia.pt, mantendo o original disponível caso seja solicitado o seu envio para efeitos de auditabilidade.

6.3. A mesma fatura nunca deverá ser enviada por mais do que um dos meios acima descritos, sob pena da duplicação da tramitação com eventuais reflexos no respetivo processo tendente à conferência e pagamento.

Cláusula 10.^a - Outros locais de instalação

1. O Município de Vila Nova de Gaia poderá, por decisão unilateral, alterar o número de instalações contratadas, em função das necessidades que se registem durante a vigência do contrato.
2. Qualquer alteração será, obrigatoriamente, comunicada por escrito ao prestador dos serviços com uma antecedência mínima de 07 (sete) dias de calendário.
3. O valor dos serviços a prestar no âmbito da presente cláusula reportar-se-á aos preços unitários constantes da proposta adjudicada.

Cláusula 11.^a - Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Vila Nova de Gaia pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
- 2 - Pelo incumprimento de qualquer um dos prazos de execução e dos níveis de serviço fixados a entidade adjudicante pode aplicar ao adjudicatário uma pena pecuniária até 2% do valor do contrato, por dia útil de atraso.
- 3 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Vila Nova de Gaia pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 10% do preço contratual.
- 4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Vila Nova de Gaia tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 5 - O Município de Vila Nova de Gaia pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Vila Nova de Gaia exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12.^a - Resolução do contrato

- 1 – O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposo por uma das Partes das obrigações por si assumidas no contrato, nos termos gerais de Direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a Parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará

a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito;

3 - O contrato pode também ser resolvido através do Município de Vila Nova de Gaia caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposos por parte do prestador dos serviços:

- a) Quando não se verificar a disponibilização dos serviços acordados nas datas fixadas pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao prestador dos serviços;
- b) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do prestador dos serviços;
- c) Prestação de falsas declarações;
- d) Estado de falência ou insolvência;
- e) Cessação da atividade;
- f) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do prestador de serviços e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.

4 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao prestador de serviços.

5 - O prestador de serviços pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332º do CCP.

6 - O contraente público pode ainda resolver o contrato, a título sancionatório, nos casos de incumprimento do cocontratante previsto no artigo 333º, por razões de interesse público nos termos do artigo 334º e ainda por alteração anormal e imprevisível de acordo o disposto no artigo 335º do CCP.

Cláusula 13ª - Cessão da posição contratual

1 - A cessão da posição contratual do adjudicatário carece sempre de autorização da entidade adjudicante e rege-se pelo preceituado nos artigos 316º a 318º do CCP.

2 - Em caso de incumprimento pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o contraente público pode determinar a cessão da posição contratual, nos termos do disposto no artigo 318.º-A do CCP.

3 - No caso do número anterior, a execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

PARTE II Condições de Execução do Contrato

Cláusula 14ª - Local e conformidade da prestação de serviços

1. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados nos diferentes locais de instalação durante os diferentes horários praticados, por cada local.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados de acordo com as cláusulas técnicas anexas ao presente caderno de encargos.
3. São da responsabilidade do prestador de serviços objeto do contrato todas as despesas e custos com transporte inerentes à prestação de serviço.

Cláusula 15.ª - Patentes, licenças e marcas registadas

1 - Os contraentes garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.

2 - O Município de Vila Nova de Gaia não assume qualquer responsabilidade por Infrações cometidas pelo prestador dos serviços, no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial, relacionados com o hardware, software e documentação técnica por este utilizado, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

Cláusula 16.^a – Seguros

1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos seguintes riscos:

- a) Seguro de acidentes de trabalho nos termos legais;
- b) Seguro de responsabilidade civil da atividade.

2 – O Município de Vila Nova de Gaia pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador fornecê-la no prazo de 10 dias.

Cláusula 17.^a – Proteção de dados pessoais

1 - Todos os titulares de dados têm direito a apresentar reclamação se considerarem que o tratamento dos dados pessoais que lhe diga respeito viola o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados constante do diploma n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/04/2016.

2 – Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, a reclamação referida no número anterior é apresentada a uma autoridade de controlo, em especial no Estado-Membro da residência habitual do titular dos dados, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração.

3 – O responsável pelo tratamento dos dados ou o subcontratante, conforme os casos, fica isento de responsabilidade se provar que não é de modo algum responsável pelo evento que deu origem aos danos.

PARTE III – Disposições Finais

Cláusula 18.^a - Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 19.^a - Comunicações e notificações

1 — Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2 — Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 20.^a - Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 21.^a - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO I

1. DEFINIÇÕES GERAIS

CAT – Centro de Apoio Técnico das entidades prestadoras do serviço.

Disponibilidade da rede – Tempo durante o qual é possível efetuar e receber chamadas e/ou enviar dados entre dois equipamentos terminais, calculada em termos da percentagem sobre o tempo total considerado.

Equipamento Terminal – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora do serviço.

Indicador de Desempenho – Conjunto de métricas que permitem aferir a qualidade e o desempenho da rede do prestador do serviço e dos serviços fornecidos aos utilizadores.

Intra-conta – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais contratados pelas entidades adquirentes ou agrupamento de entidades à entidade prestadora de serviço.

Nível de Serviço – Utilizado para designar SLA (*Service Level Agreement*).

On-Net – Comunicações realizadas dentro da rede do prestador do serviço.

Off-Net - Comunicações realizadas para outras redes externas à rede do prestador do serviço.

Portabilidade – Serviço de rede que permite que um número originalmente atribuído pelo ICP – ANACOM a um dado prestador do serviço seja transportado para outro prestador do serviço.

PPCA (Posto Particular de Comutação Automática) – Equipamento terminal de cliente que se interliga com a rede do prestador dos serviços, e que permite a realização de comunicações.

Privação de serviço – Indisponibilidade de rede que prive o objeto do contrato.

Serviço Móvel Terrestre (SMT) – Prestado conforme definido pela entidade reguladora, ICP-ANACOM.

SLA – Service Level Agreement – É um contrato que especifica os níveis de serviços ou standards de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a uma determinada entidade adquirente, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, etc.

Serviços de comunicações de voz (serviço de voz) em local fixo – 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.

Serviço de dados em local fixo - acesso à Internet - serviço de transporte de dados, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento apropriado, ligado a um ponto terminal da rede com acesso à internet, enviar e receber dados para outro ponto terminal ligado também à internet.

Serviço de Televisão – Transmissão, codificada ou não, de imagens não permanentes e sons através de ondas eletromagnéticas ou de qualquer outro veículo apropriado, propagando-se no espaço ou por cabo, e suscetível de receção pelo público em geral.

SDC - Serviço de Distribuição por Cabo: Uma das tecnologias usadas para fornecer o serviço pago de televisão.

2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS EM LOCAL FIXO

Prestações

- a) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados contratados no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis (DU) no local definido;
- b) Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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 faturação;
- f) 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.

Adicionalmente, a prestação de serviços de comunicações de voz envolve as seguintes atividades a realizar pelos prestadores de serviços:

- i. Garantir a portabilidade da numeração existente, sem custos associados;
- ii. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor aberto à interligação;
- iii. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes;
- iv. Garantir, sem custos adicionais (instalação, ativação e mensalidades), a disponibilização de acessos analógicos, RDIS primários (PRI), RDIS básicos (BRI), e circuitos IP com largura de banda adequada, nos interfaces e conectores especificados pela CMG, em função das suas necessidades de escoamento de tráfego de voz, assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
- v. Garantir a integração entre a rede do prestador do serviço e os PPCAs (Interfaces PRI, BRI ou analógicos), propriedade da entidade adquirente. Qualquer custo associado à integração é da responsabilidade da entidade prestadora do serviço;
- vi. Disponibilização de informação sobre alterações implementadas nos PPCAs, propriedade da entidade adquirente, para integração com a rede do prestador do serviço, sem custos adicionais para da entidade adquirente;
- vii. Garantir, a disponibilização de DDI's, Números Verdes (800), Números Azuis (808) e Números Únicos (707), sem custos adicionais (instalação, ativação e mensalidades);

- viii. 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;
- ix. Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;
- x. Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda o máximo de 4 (quatro) horas seguidas (HS).
- xi. Garantir a faturação ao segundo a partir do primeiro segundo (exceto chamadas com destino a numeração fixa não geográfica);
- xii. Disponibilizar a informação de faturação e consumo cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;
- xiii. Garantir, sem custos associados, todas as configurações de equipamentos existentes ou a fornecer, necessárias à implementação dos serviços contratados;
- xiv. Garantir que os Acesso básico e Analógicos são disponibilizados/entregues em End-Point sobre acesso filar (Cobre), nas linhas de alarme;
- xv. Garantir que os Circuitos Analógicos Ponto a Ponto são disponibilizados sobre linha de cobre;
- xvi. Fornecer equipamentos terminais compatíveis com a opção tecnológica adotada, sem custos associados;
- xvii. Garantir que a solução tecnológica adotada integra com os equipamentos da entidade adquirente. Caso esta integração obrigue à utilização de interfaces, estes serão instalados e configurados sem custos associados.

Da mesma forma, a prestação de serviços de comunicações de dados – acesso à Internet abarca adicionalmente as seguintes atividades a realizar pelos prestadores de serviços:

- a) 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;
- b) Assegurar, independentemente da opção tecnológica adotada e devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços, a disponibilidade anual do serviço de dados de 99,90%;
- c) Assegurar que o tempo médio anual de reposição do serviço de dados afetado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda o valor máximo de 4 (quatro) HS;
- d) Garantir que os acessos à internet terão as seguintes características mínimas, independentemente da opção tecnológica adotada:

1. Débito: download 100 Mbps; upload 100 Mbps;
2. Tráfego nacional e internacional, ilimitado;
3. Possibilidade de IP fixo;

e) Assegurar o fornecimento e configuração do equipamento terminal sem custos associados. O referido equipamento deverá disponibilizar 4 portas ethernet, rede wireless norma 802.11n e permitir a desativação da rede wireless.

Preços e planos tarifários

A estruturação dos preços dos Serviços de comunicações de voz e dados em local fixo é baseada num custo por minuto faturado ao segundo após o primeiro segundo (exceto chamadas com destino a numeração fixa não geográfica), e tem em conta os seguintes princípios:

- i. As chamadas com destino "intra-conta" (rede fixa) terão custo 0 (zero), excluindo linhas de alarme e circuitos analógicos ponto-a-ponto;
- ii. A estrutura de preços consiste exclusivamente numa parte variável associada ao consumo efetivo dos serviços utilizados, exceto serviços de comunicações de dados - acesso à internet e circuitos analógicos Ponto a Ponto, não podendo conter partes fixas (como por exemplo os pacotes de minutos e mensalidades);

Relatórios de Gestão

É obrigação do prestador de serviços emitir os relatórios de gestão que constam das alíneas seguintes e para cada um dos serviços prestados.

Entende-se por relatórios de gestão:

1. Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal;
2. Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade trimestral.

Os relatórios de faturação, a que se refere o número 1, devem incluir a seguinte informação:

N.º de contrato;
Descrição dos serviços prestados;
Identificação quantitativa dos minutos utilizados em comunicações de voz;
Valor da prestação de serviços em comunicações de voz;
Valor da prestação de serviços de dados – acesso à Internet;
Valor da prestação de serviços de TV – pacotes TV.

Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere o número 2, devem incluir a seguinte informação:

Identificação da entidade adquirente;
N.º de contrato;
Informação relativa aos prazos, cumprimento de datas para a disponibilização dos serviços contratados, bem como a sua disponibilidade anual;
Informação sobre incumprimentos relativos à prestação dos serviços, tipos de serviços afetados e respetiva justificação;
Informação quanto ao tempo médio de reposição dos serviços contratados, por tipo de serviço.

Níveis de serviço e sanções

O prestador de serviços deverá garantir os seguintes níveis de serviços sob pena de incorrer nas penalidades associadas ao seu incumprimento.

Disponibilização do serviço	Objetivo	Incumprimento	Sanção Aplicável (% do valor líquido da fatura)
VOZ e DADOS			
Prazo máximo para disponibilização da totalidade dos serviços contratados, quando o Cliente não define uma data objetivo (dias úteis)	30 DU	Superior a 30 DU	1%
Disponibilidade anual do Serviço de Voz ou Dados	99,90%	Inferior a 99,90%	1%

Manutenção e Resolução de avarias	Objetivo	Incumprimento	Sanção Aplicável (% do valor líquido da fatura)
VOZ e DADOS			
Tempo médio anual de reposição do serviço de Voz afetado após participação da entidade adquirente (horas seguidas)	4 HS	Superior a 4 HS	1%
Tempo médio anual de reposição do serviço de dados -acesso à Internet afetado após participação da entidade adquirente (horas seguidas)	4 HS	Superior a 4 HS	1%

Quantidades estimadas

Acessos de voz e dados

Tipo de acesso	Quantidade
Analógico	155
Acesso Básico	15
Acesso Primário	1
SIP Trunk	1
Pacote 10 DDI's	14
Pacote de 100 DDIs	3
Nº Único	1
N.º Verde	9
N.º Azul	2
Fibra Internet + Voz	56

Fibra TV + Internet + Voz	17
Fibra Internet 200Mbps/200Mbps c/ IP Fixo (Débito mínimo para Download / Upload)	2

As quantidades estimadas apresentadas, não vinculam a entidade adjudicante à aquisição/utilização total das mesmas, podendo assim, serem alteradas em função das necessidades desta.

3. SERVIÇO DE IP TV

Prestações

- Garantir a totalidade dos serviços de TV contratados no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias úteis (DU) no local definido ou, em alternativa, na data objetivo estabelecida;
- Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;
- 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;
- 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;
- Assegurar a desmontagem da totalidade do serviço de TV aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a entidade adquirente, assim como a imediata suspensão da faturação;
- Assegurar a disponibilidade anual do serviço TV no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo;
- Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de TV afetado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda o máximo de 6 (seis) horas seguidas (HS).
- Assegurar o fornecimento do equipamento terminal (BOX HD + DVR), sem custos associados;
- Garantir a disponibilização da lista mínima de canais associados ao Pacote Base;
- Garantir a disponibilização dos canais Sport TV, quando solicitado.

Relatórios de Gestão

É obrigação do prestador de serviços emitir os relatórios de gestão que constam das alíneas seguintes e para cada um dos serviços prestados.

Entende-se por relatórios de gestão:

- Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal;
- Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade trimestral.

Os relatórios de faturação, a que se refere o número 1, devem incluir a seguinte informação:

N.º de contrato;

Descrição dos serviços prestados;

Valor da prestação de serviços de TV.

Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere o número 2, devem incluir a seguinte informação:

N.º de contrato;

Informação relativa aos prazos, cumprimento de datas para a disponibilização dos serviços contratados, bem como a sua disponibilidade anual;

Informação sobre incumprimentos relativos à prestação dos serviços, tipos de serviços afetados e respetiva justificação;

Informação quanto ao tempo médio de reposição dos serviços contratados, por tipo de serviço;

Níveis de serviço e sanções

Disponibilização do serviço	Objetivo	Incumprimento	Sanção aplicável (% do valor liquido da fatura)
Prazo máximo para disponibilização da totalidade dos serviços contratados, quando o Cliente não define uma data objetivo (dias úteis)	30 DU	Superior a 30 DU	1%
Disponibilidade anual do Serviço de TV	99,90%	Inferior a 99,0%	1%

Manutenção e Resolução de avarias	Objetivo	Incumprimento	Sanção aplicável (% do valor liquido da fatura)
Tempo médio anual de reposição do serviço de TV afetado após participação da entidade adquirente (horas seguidas)	6HS	Superior a 6 HS	1%