

# CÂMARA MUNICIPAL DA HORTA

*Largo Duque D'Ávila e Bolama 9900-141 HORTA*

*Apartado 48 · 9900 - 997 HORTA*

*TEL: 292 202 000 · FAX: 292 293 990*

*Email: [geral@cmhorta.pt](mailto:geral@cmhorta.pt)*

*[www.cmhorta.pt](http://www.cmhorta.pt)*

## **CADERNO DE ENCARGOS**

***Aquisição de Quiosques multimédia interativos de exterior***

## **ÍNDICE DO CADERNO DE ENCARGOS**

### **CAPÍTULO I – Disposições Gerais**

Cláusula 1ª – Objeto

Cláusula 2ª – Preço Base

Cláusula 3ª – Prazo contratual

### **CAPÍTULO II – Obrigações contratuais**

#### **Secção I – Obrigações principais do fornecedor**

##### **Subsecção I – Disposições gerais**

Cláusula 4ª – Obrigações principais do fornecedor

Cláusula 5ª – Prazo e local de entrega dos bens

Cláusula 6ª – Conformidade e operacionalidade dos bens

Cláusula 7ª – Inspeção

Cláusula 8ª – Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

##### **Subsecção II – Dever de sigilo**

Cláusula 9ª – Objeto de dever de sigilo

Cláusula 10ª – Prazo do dever de sigilo

#### **Secção II – Obrigações da entidade adjudicante**

Cláusula 11ª – Preço contratual

Cláusula 12ª – Condições de pagamento

### **CAPÍTULO III – Penalidades contratuais e resolução**

Cláusula 13ª – Penalidades

Cláusula 14ª – Força maior

Cláusula 15ª – Resolução por parte da entidade adjudicante

Cláusula 16ª – Resolução por parte do fornecedor

### **CAPÍTULO IV – Resolução de litígios**

Cláusula 17ª – Foro competente

### **CAPÍTULO V – Disposições Finais**

Cláusula 18ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

Cláusula 19ª – Comunicações e notificações

Cláusula 20ª – Contagem dos prazos

Cláusula 21ª – Legislação aplicável

### **CAPÍTULO VI – Especificações técnicas**

## **CADERNO DE ENCARGOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposições Gerais**

##### **Cláusula 1ª**

###### **Objeto**

1 – O presente procedimento tem por objeto a **Aquisição de Quiosques multimédia interativos de exterior**, em conformidade com as condições constantes do Caderno de Encargos.

##### **Cláusula 2ª**

###### **Preço Base**

1 – O preço base total da aquisição de serviços a contratar é fixado em 155.010,00 € (cento e cinquenta e cinco mil e dez euros), sendo este valor o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do presente procedimento, para efeitos do disposto no artigo 47º do CCP.

2 – O preço base referido no número anterior foi fixado tendo em conta os preços atualizados do mercado obtidos através de consulta preliminar.

##### **Cláusula 3ª**

###### **Prazo contratual**

1 – O contrato mantém-se em vigor até à entrega dos bens ao contraente público em conformidade com os respetivos termos, condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2 – O contrato produz efeitos no dia seguinte ao da sua outorga, caso esta ocorra em data posterior. Caso a redução do contrato a escrito não seja exigida, ou seja, dispensada, o contrato produz efeitos no dia seguinte à data da disponibilização dos documentos de habilitação na plataforma, se esta ocorrer em momento posterior.

### **CAPÍTULO II**

#### **Obrigações contratuais**

##### **Secção I**

###### **Obrigações do fornecedor**

##### **Subsecção I**

###### **Disposições gerais**

#### **Cláusula 4ª**

##### **Obrigações principais do fornecedor**

1 – Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nos artigos contratuais, da celebração do contrato decorrem para o fornecedor as seguintes obrigações principais:

- a) Obrigação de entrega dos bens identificados na sua proposta;
- b) Obrigação de garantia dos bens.

#### **Cláusula 5ª**

##### **Prazo e local de entrega dos bens**

1 – Os bens objeto do contrato devem ser entregues e instalados no Município da Horta no **prazo de 30 dias**.

2 - Todos os riscos na fase de transporte, do acondicionamento, da carga e da descarga na entrega do bem objeto do contrato, são da exclusiva responsabilidade do fornecedor.

#### **Cláusula 6ª**

##### **Conformidade e operacionalidade dos bens**

1 – O fornecedor obriga-se a entregar os bens objeto do contrato de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos legais e de acordo com as quantidades indicadas na cláusula 4.ª do Caderno de Encargos e da proposta adjudicada bem como outros exigidos por lei.

2 – Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam.

3 – É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.

4 – O fornecedor é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues. objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

#### **Cláusula 7ª**

##### **Inspeção**

1 – Efetuada a entrega dos bens objeto do contrato, a entidade adjudicante, por si ou através de terceiro por

ela designado, procede à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar se se encontram cumpridas as especificações técnicas constantes da cláusula 4ª do presente Caderno de Encargos bem como as constantes da proposta adjudicada.

## **Cláusula 8ª**

### **Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias**

1 – No caso de as inspeções previstas na cláusula anterior não comprovarem a conformidade dos bens com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com especificações técnicas constantes do Caderno de Encargos e da proposta adjudicada bem como com outros requisitos exigidos por lei, a entidade adjudicante informa, por escrito, o fornecedor.

2 – No caso previsto no número anterior, o fornecedor deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela entidade adjudicante, às substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das especificações técnicas e de outros requisitos exigidos por lei.

## **Subsecção II**

### **Dever de sigilo**

## **Cláusula 9ª**

### **Objeto do dever de sigilo**

1 – O fornecedor deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, 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 fornecedor 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 10ª**

### **Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo 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.

## **Secção II**

### **Obrigações da entidade adjudicante**

### **Cláusula 11ª**

#### **Preço contratual**

- 1 – O preço contratual resulta do valor apresentado na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 – O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas, designadamente as despesas com o transporte dos bens objeto do presente procedimento para o local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.

### **Cláusula 12ª**

#### **Condições de pagamento**

- 1 – Os pagamentos são efetuados, através de transferência bancária, pelo contraente público, no prazo de 60 dias, contados da receção das faturas pelo Município da Horta.
- 2 – Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta do fornecimento, sem observância do disposto no artigo 292.º do CCP.

## **CAPÍTULO III**

### **Penalidades contratuais e resolução**

### **Cláusula 13ª**

#### **Penalidades**

- 1 – Pelo incumprimento do prazo de fornecimento dos bens, o Município da Horta pode exigir do Fornecedor dos bens, o pagamento de uma pena pecuniária, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

**$P = (V \cdot A) / 500$** , em que: P é o montante da penalidade, V é igual ao valor global do contrato e A é igual ao número de dias em atraso.

- 2 – O valor acumulado das sanções pecuniárias não poderá exceder 20% do preço contratual e quando este limite seja atingido e o Município da Horta decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%, de acordo com o definido pelo artigo 329.º do CCP.

- 3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município da Horta 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.

- 4 – Nas situações enquadráveis no n.º anterior, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 308.º do CCP, e atento o preceituado na alínea c) do n.º 2 do artigo 307.º do CCP, deve ser assegurado ao prestador de serviços o direito de audiência prévia, tal como regulado no Código do Procedimento Administrativo, relativamente à intenção de aplicação da sanção.

5 – O Município da Horta 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 da Horta exija uma indemnização pelo dano excedente.

#### **Cláusula 14ª**

##### **Força maior**

1 – Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 – Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, 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.

3 – Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativos, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

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

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;

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

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

5 – A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

#### **Cláusula 15ª**

##### **Resolução por parte da entidade adjudicante**

- 1 – À resolução do contrato aplica-se o disposto nos artigos 330º a 335º do CCP.
- 2 – O direito de resolução exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor.

#### **Cláusula 16ª**

##### **Resolução por parte do fornecedor**

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o fornecedor pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
- 2 – No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município da Horta, que produz efeitos 30 dias úteis após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3 – A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo fornecedor, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato com exceção daqueles a que se refere o artigo 444.º do CCP.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Resolução de litígios**

##### **Cláusula 17ª Foro**

##### **competente**

Quaisquer litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do contrato são dirimidos pelo tribunal administrativo e fiscal de Ponta Delgada, com expressa renúncia a qualquer outro.

### **CAPÍTULO V**

#### **Disposições Finais**

##### **Cláusula 18ª**

##### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

A subcontratação pelo fornecedor de bens e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.



### **Cláusula 19ª**

#### **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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

### **Cláusula 20ª**

#### **Contagem dos prazos**

Os prazos são contados em consonância com o disposto no artigo 470.º do CCP

### **Cláusula 21ª**

#### **Legislação aplicável**

A tudo o que não esteja espacialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e do RJCPRAA, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A de 29 de dezembro e demais legislação portuguesa aplicável.

## **CAPÍTULO VI**

### **Especificações técnicas**

Aquisição e instalação de 3 (três) quiosques multimédia interativos de exterior de dupla face, com as seguintes características:

#### **1. Estrutura**

- a) Bloco monolítico com a forma aproximada de um paralelepípedo, com cantos arredondados sem qualquer aresta aguçada, de dimensões aproximadas de 2,3m de altura, 1m de largura e 40cm de profundidade;
- b) Adequado à instalação em espaço público exterior, com base de fixação ao pavimento que assegure a necessária estabilidade e segurança;
- c) Estrutura em alumínio ou inox com o mínimo de 3mm de espessura, com pintura eletrostática e tratamento anti-grafiti;
- d) Faces, anterior e posterior, cobertas por inteiro com painéis em vidro, temperado e laminado, com espessura mínima de 8mm;

- e) Design limpo e apelativo, sem elementos técnicos visíveis (fechaduras, grelhas de ventilação, dobradiças, grelhas de altifalantes, etc.);
- f) Composto por 2 ecrãs, um na face frontal e um na face posterior;

## **2. Características estruturais**

- a) Adequado à utilização 24h/7 em ambientes exteriores exigentes, quer pela temperatura, umidade e/ou proximidade à beira-mar, resistente à intempérie e à entrada de poeiras, terra, lama ou outros objetos indesejáveis;
- b) Equipado com sistema de climatização que permita o funcionamento continuado em temperatura ambiente entre -5º e os 40º, com incidência solar direta, e umidade relativa entre 20% e 90%;
- c) Preparado para funcionamento com alimentação direta a partir da rede elétrica de baixa tensão (220V), equipado com seccionador e quadro elétrico interno de proteção do equipamento;
- d) Detecção automática de inundação e de temperatura extrema, com desligamento automático do equipamento;
- e) Equipado com alarme de intrusão, vandalismo ou impacto, acionando sirene local para dissuasão e enviando notificação automática da ocorrência à plataforma de gestão, bem como a um conjunto de destinatários pré-definidos por SMS ou e-mail;

## **3. Faces**

- a) O funcionamento de cada face é totalmente independente;
- b) Cada face deverá estar equipada com um monitor de alto brilho (min. 3000 cd/m<sup>2</sup>), de 55" polegadas e resolução "Full HD" (1920 x 1080 pixel);
- c) O visor deverá ser tátil, com capacidade multitouch, para permitir a interação do público com o equipamento;
- d) Cada face deverá estar equipada com sistema de som estereofónico (mínimo 2x60W RMS);
- e) Equipado com sistema de feedback ao toque que otimiza a experiência do utilizador através de eventos e estimulações multisensoriais;
- f) Cada face deverá estar equipada com uma câmara com capacidade de captação de imagem e vídeo Full HD (1920 x 1080px) e compressão H.264;

## **4. Conectividade**

- a) Equipado com acesso à internet com router 4G/LTE interno que assegura essa ligação;
- b) Equipado com a função de Hotspot por forma a fornecer acesso à internet via Wi-Fi;
- c) Em caso de falha de ligação à internet, a aplicação interativa continua disponível possibilitando a consulta de todos os seus conteúdos;

- d) Em caso de falha da ligação de rede, as funcionalidades de monitorização e controlo (consultar estado, ligar, desligar e reiniciar) deverão ser suportadas por uma ligação GSM secundária, independente do router utilizado para a ligação de dados primária;

## **5. Gestão**

- a) Sistema deverá ser gerido de forma centralizada em portal web;
- b) A partir do sistema central, deverá ser possível efetuar a monitorização e controlo da totalidade do equipamento;
- c) O estado de funcionamento de cada unidade constituinte deverá ser comunicado periodicamente;
- d) Deverá ser possível comandar remotamente o equipamento, para ligar / desligar / reiniciar qualquer das unidades internas, de forma independente;

## **6. Unidade de processamento**

- a) Cada quiosque deverá ser equipado com duas unidades de processamentos independentes (uma por cada face), de forma a que uma avaria isolada de uma unidade não comprometa a disponibilidade da outra face, nem das funcionalidades globais de monitorização e controlo;
- b) A unidade de processamento de cada face ativa deve interagir diretamente com a plataforma de gestão, desta recebendo conteúdos, atualizações de software, e demais parâmetros de funcionamento. Não obstante, continua a operar de forma autónoma, em caso de falha de rede ou de indisponibilidade da plataforma de gestão;
- c) As características técnicas da unidade de processamento devem assegurar um bom desempenho e fluidez de apresentação dos conteúdos;
- d) A unidade de processamento executa em permanência um software interativo, ocupando a totalidade da área visível do visor associado;

## **7. Características técnicas e funcionais da plataforma interativa**

- a) Deverá estar preparada para mostrar e interagir com todo o tipo de informação nomeadamente:
  - i. Exibição de conteúdo de vídeo, de forma ininterrupta, quer o equipamento esteja ou não a ser utilizado;
  - ii. Acesso interativo à informação e aos serviços disponibilizados, de forma simples e intuitiva, por toque em menu gráfico (texto + ícones) apresentado no visor;
  - iii. Suporte multilíngue;
  - iv. Segmentação da informação segundo grupos lógicos (informação promocional / turística / utilitária / temática);
  - v. Exibição de mapas interativos, com georreferenciação do quiosque e dos pontos de interesse selecionados;

- vi. Oferta da partilha de conteúdos, através do envio para outros dispositivos e redes sociais, sem custos para o utilizador;
  - vii. Captura de fotos, permitindo a personalização da foto no local, e posterior partilha nas redes sociais ou envio por e-mail;
  - viii. Exibição de informações meteorológicas locais;
  - ix. Funcionalidade de sugestão de trajeto para diversos destinos, sob plataforma intermodal de transportes, incluindo os públicos;
  - x. Solução adaptativa otimizada para utilizadores com mobilidade reduzida, incapacidades físicas e/ou baixa estatura;
  - xi. Ferramentas de controlo e customização para utilizadores com dificuldades visuais e cegos;
  - xii. Solução adaptativa otimizada para utilizadores com dificuldades auditivas e/ou cognitivas;
  - xiii. Disponibilização de informação dos pontos de interesse Públicos, incluindo a sua descrição e contactos e serviços disponibilizados;
- b) Deverá dispor de interface intuitiva, amigável e de fácil utilização por qualquer pessoa, independentemente das suas necessidades físicas ou cognitivas, permitindo que consigam procurar informação e interagir com a plataforma;
  - c) Permitir a acessibilidade para cidadãos com mobilidade reduzida (Ex. Cadeira de rodas), crianças ou pessoas de baixa estatura;
  - d) A plataforma deverá estar adaptada para a utilização por pessoas com baixa visão ou cegas, com deficiência auditiva e cognitiva;
  - e) Possibilidade da realização de inquéritos. O equipamento deverá permitir a interação com o cidadão, com serviços autónomos e exclusivos 24 horas por dia, permitindo consultar e questionar o cidadão através de sondagens, de modo ao Município poder tomar decisões mais informadas com base no feedback do cidadão;
  - f) Possibilidade do utilizador poder interagir com o equipamento através de controlo remoto por smartphone;

## **8. Características técnicas e funcionais da plataforma de gestão**

- a) A plataforma de gestão deverá ser baseada em cloud pública, dispensando qualquer infraestrutura ou equipamento informático local de suporte;
- b) O fornecedor deverá ser responsável pela disponibilização, manutenção e evolução da plataforma de gestão;
- c) Gestão de acesso à plataforma com possibilidade de definição de diferentes perfis de acesso (privilégios de cada utilizador) e domínio (secção de conteúdos e âmbito geográfico).
- d) A plataforma deverá permitir a criação, edição e remoção de qualquer informação da plataforma;
- e) Controlo de segurança de acesso por sessão de utilização;

- f) Painel de gestão de toda a informação publicada: gestão de notícias; gestão de eventos; gestão de pontos de interesse locais, gestão de destaques; gestão de pontos de destino;
- g) Workflow de criação e validação dos conteúdos publicados (criação, edição, submissão e revisão com validação ou não, dando feedback ao redator). Permitir a consulta de todas as edições efetuadas, e reversão simples da versão publicada;
- h) Catalogação (através de atributos específicos). Possibilidade de criar e agregar conteúdos por categorias;
- i) Deverá estar preparada para ser alimentada com todo o tipo de informação nomeadamente:
  - i. Informação promocional;
  - ii. Informação turística;
  - iii. Informação útil;
- j) Deverá permitir a gestão e distribuição de conteúdos em rede. Permite a difusão de conteúdo para toda a rede, várias secções da rede, ou apenas um equipamento.
- k) Deverá disponibilizar métricas de utilização do sistema, com dados em tempo real e dados sobre tendências e histórico acumulado;
- l) Disponibilizar ferramentas de sensibilização ao cidadão para controlo da pandemia COVID 19 ou outra, bem como informação e alertas relevantes;
- m) Sempre que necessário (em momentos de emergência) permitir a publicação de alertas locais, em tempo real, em colaboração com outras autoridades de saúde e forças policiais;
- n) Disponibilização de uma API bidirecional que permita obter os itens na plataforma de gestão, bem como inserir itens na mesma. Onde seja, uma API onde seja possível alimentar outras plataformas, como por exemplo os websites do município, ou inserir conteúdos já disponíveis noutra aplicação na plataforma de gestão dos equipamentos;

## **9. Garantia, assistência e manutenção**

Os equipamentos deverão ter incluído um serviço (por 5 anos) que garanta:

- a) Todas as licenças de utilização;
- b) Evolução programática e funcional de toda a solução;
- c) Disponibilização permanente das últimas versões das plataformas interativas e de gestão;
- d) Assistência e manutenção técnica remota de toda a solução;
- e) Disponibilização de estatística de utilização;
- f) Monitorização da plataforma interativa e do hardware;
- g) Intervenção remota na plataforma interativa e no hardware;
- h) Registo e acompanhamento de ocorrência;
- i) Helpdesk telefónico e eletrónico;

- j) Duas manutenções preventivas presenciais anuais e todas as manutenções corretivas necessárias durante a duração do serviço;
- k) Todas as manutenções corretivas, que consistem na deslocação de equipas de intervenção ao local sempre que necessário e se justifique até normalização da ocorrência;
- l) Manutenções corretivas no hardware em relação a ocorrências detetadas na monitorização dos equipamentos, nas ações de manutenção preventiva ou reportadas pelo município;
- m) Upgrade da unidade de processamento sempre que esta não desempenhe com a fluidez necessária para a apresentação dos conteúdos;
- n) Substituição de qualquer peça da estrutura e/ou equipamentos no caso de defeito, desgaste ou avaria;
- o) Substituição do ecrã em caso de ter efeito “Burn-in”;

#### **Documentação**

Incluir na proposta toda a documentação técnica dos equipamentos, desde a base de ancoragem, do próprio quiosque, e das componentes eletrónicas (quadro elétrico, monitores, computadores e routers).

#### **Implementação**

Todos os serviços de transporte, montagem, configuração e implementação da solução deverão estar incluídos na proposta.

#### **Formação**

Formação em sala, pós implementação, de toda a solução proposta.