AJUSTE DIRETO N.º 125/22/DCP/TICAPP/SMS /SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS PARA GATEWAY SMS

Caderno de Encargos

cláusulas jurídicas ____ **3**

Cláusula 1.ª Objeto ____ *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços ____ *3*

Cláusula 3.ª Duração ____ *3*

Cláusula 4.ª Preço base ____ *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento ____ *4*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual ____ *5*

Cláusula 7.ª Sigilo ____ *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados ____ *6*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação ____ *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações ____ *7*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais ____ *7*

Cláusula 12.ª Foro competente ____ *8*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável ____ *8*

Cláusulas Técnicas ____ **9**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato ____ *9*

Cláusula 15.ª Caracterização dos serviços a prestar ____ *9*

Cláusula 16.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação ____ *10*

Cláusula 17.ª Reporte e monitorização ____ *11*

Cláusula 18.ª Níveis de serviço ____ *11*

Cláusula 19.ª Gestor do Contrato ____ *12*

ANEXO I ____ **13**

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por "AMA"), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de comunicações móveis de suporte ao envio e receção de mensagens (SMS) através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP), para números curtos gratuitos (Ex: 3838 ou 2424) através da rede Vodafone, nos termos melhor especificados no Anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços são prestados nas instalações do cocontratante.

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato terá início na data da sua celebração e vigorará até à produção de efeitos do procedimento de contratação a celebrar através de concurso público internacional, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato poderá cessar antes do período temporal indicado no n.º 1, se esgotado o respetivo preço contratual indicado na cláusula 4.ª.
3. O cocontratante garante que o serviço está integralmente configurado e funcional no período máximo de 2 dias a contar da data de produção de efeitos do contrato.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O valor global do contrato a celebrar é de € 142.680,00 (cento e quarenta e dois mil seiscentos e oitenta euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, distribuindo-se da seguinte forma:
   i. Preço base unitário por SMS para um consumo mensal igual ou inferior a 10.000 SMS: 0,05 EUR, acrescido de IVA;
   ii. Preço base unitário por SMS para um consumo mensal superior a 10.000 e igual ou inferior a 50.000 SMS: 0,05 EUR, acrescido de IVA;
   iii. Preço base unitário por SMS para um consumo mensal superior a 50.000: 0,05 EUR, acrescido de IVA;

iv. Preço base unitário por SMS para outras redes nacionais: 0,08 EUR, acrescido de IVA;

v. Preço base unitário por SMS internacional: 0,15 EUR, acrescido de IVA.

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior a qualquer um dos preços base unitários indicados no número anterior.

3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:

a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;

b) Encargos com telecomunicações;

c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:

a) As faturas apenas podem ser emitidas a partir do momento em que foram disponibilizadas as condições de conetividade definidas no presente Caderno de Encargos, nomeadamente as definidas pelo ponto IV. e V. do anexo I das cláusulas técnicas.

b) Para efeitos de faturação, o preço unitário a aplicar à totalidade de SMS num determinado mês é aquele que corresponde ao do patamar fixado nas subalíneas mencionadas na cláusula anterior, de acordo com o total de SMS nesse mesmo mês.

2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas a partir do oitavo dia útil do mês seguinte ao da prestação de serviços a que respeitam, e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.

3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.

4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.

5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.

6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.

7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo

cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.

8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e 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. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:

a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;

d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;

e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;

f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;

g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.

3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.

4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária calculada nos termos descritos no anexo I das cláusulas técnicas do

presente caderno de encargos.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da cocontratante, a AMA pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
5. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
6. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
7. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omisso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

Com o presente procedimento a AMA pretende adquirir serviços de comunicações eletrónicas para o serviço telefónico móvel, serviços de suporte ao envio e receção de mensagens (SMS) através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP), para números curtos gratuitos (Ex: 3838 ou 2424), com capacidade de envio e receção, nacional e internacional, através da rede móvel da Vodafone.

Cláusula 15.ª

Caracterização dos serviços a prestar

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 cocontratante as seguintes obrigações principais:

a) Assegurar com qualidade os serviços de comunicações que integram o objeto do presente caderno de encargos;

b) Cumprir os requisitos, especificações e níveis de serviço previstos no presente caderno de encargos, salvo se forem previstas condições mais vantajosas para a AMA na proposta adjudicada;

c) Comunicar antecipadamente à AMA os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;

d) Aplicar todos os meios ao seu dispor no sentido de prestar um serviço com elevados parâmetros de qualidade e eficácia;

e) Não alterar a prestação do serviço fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;

f) Disponibilizar um serviço de atendimento telefónico para reporte de anomalias;

g) Apresentar à AMA um relatório, até ao oitavo dia útil do mês seguinte àquele em que as SMS foram enviadas, com o número de SMS enviadas e recebidas para cada um dos lotes individualmente considerados, nos termos do disposto no presente caderno de encargos;

h) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que o serviço é prestado e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;

i) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante a vigência do contrato;

j) Disponibilizar a informação relevante para a gestão do contrato;

k) Desativar os serviços após a cessação do contrato, assumindo todos os custos inerentes.

2. A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, nomeadamente, a fornecer 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 dos referidos serviços, nos termos do artigo 452.º do CCP.

Cláusula 16.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
   a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
   b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;
   c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
   d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
   e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
   f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
4. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.
5. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
6. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI.
7. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
   a) Critical: 5 dias seguidos;
   b) High: 7 dias úteis;
   c) Medium: 15 dias úteis;
   d) Low: 40 dias úteis.
8. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades

encontradas nos sistemas de produção:

a) Critical: 10 dias seguidos;

b) High: 17 dias úteis;

c) Medium: 25 dias úteis;

d) Low: 50 dias úteis.

9. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

Cláusula 17.ª

Reporte e monitorização

1. É obrigação do cocontratante emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes.

2. Para efeitos do número anterior, entende-se por relatórios de gestão:

a) Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal, e remetidos em conjunto com a(s) fatura(s) a que respeita(m);

b) Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade mensal.

3. Os relatórios de faturação, a que se refere a alínea a), do número 2, da presente cláusula, devem incluir a indicação do número de SMS enviadas por país e rede de destino e do número de recebidas por pais e rede de origem;

4. Os relatórios previstos no número anterior deverão ser acompanhados de ficheiro em formato de folha de cálculo com a discriminação detalhada dos valores.

5. Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere a alínea b), do n.º 2, da presente Cláusula, devem incluir a seguinte informação:

a) Cumprimento e violação dos SLAs acordados;

b) Indicadores de disponibilidade;

c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias).

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

Cláusula 18.ª

Níveis de serviço

Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, o cocontratante obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

a) Nomeação de um gestor de conta afeto à gestão do contrato a celebrar;

b) Apresentação dos relatórios previstos na Cláusula Nona do presente caderno de encargos, com a periodicidade ali definida;

c) Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24 horas, com contatos específicos, e que garanta um tempo médio de atendimento por trimestre inferior a 10 minutos.

Cláusula 19.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.

2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: https://www.ama.gov.pt/.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES

Serviços de suporte ao envio e receção de mensagens (SMS), para números curtos gratuitos (Ex: 3838 ou 2424) e números longos com capacidade de receção nacional e internacional, através da rede da operadora Vodafone.

I. Utilização de números curtos

Através deste número são prestados serviços transacionais gratuitos ao Cidadão.

O serviço de receção de mensagens pelos números curtos deverá assegurar a receção das mensagens provenientes do cidadão, e todos os identificadores necessários para que seja possível enviar a correspondente resposta ao cidadão através de qualquer canal de comunicação que a AMA designar.

Exemplo de caso de uso:

• sns24: serviço onde o cidadão, através do envio por SMS do número de identificação do serviço nacional de saúde para o número 2424, o cidadão confirma ou rejeita a convocatória para o processo de vacinação contra o COVID 19.

II. Atribuição de números longos com capacidade de receção nacional e internacional

A operadora deve disponibilizar, sem quaisquer custos acrescidos, número(s) longo(s) que permita(m) efetuar os serviços previstos no ponto I.

Os casos de uso serão em tudo idênticos aos descritos no ponto anterior, pretendendo-se aqui assegurar a capacidade de receção de SMS provenientes de números nacionais e internacionais onde o custo de qualquer SMS recebida (nacional ou internacional) não é assegurado pela AMA enquanto destinatária do SMS.

III. Requisitos do serviço

Qualquer um dos serviços mencionados acima deverá estar permanentemente disponível, devendo o prestador de serviços assegurar o seu funcionamento 24 horas por dia, 365 dias por ano.

IV. Capacidade de tráfego

O cocontratante deverá garantir uma capacidade de tráfego permanente e bidirecional com o mínimo de 70 SMS/s, para receção de mensagens originárias da rede Vodafone.

V. Ligações ao SMS C do cocontratante

O cocontratante deve assegurar, através de canais privados, sem quaisquer custos adicionais para a AMA, os mecanismos de comunicação, endereçamento e conexão redundante de todas as máquinas da GAP (atualmente onze máquinas, sendo nove de produção e duas de testes) a pelo menos dois SMS-C. Durante períodos de pico deve ser assegurada a possibilidade de ligação ao dobro das máquinas utilizadas fora deste período.

VI. Requisitos adicionais

Deve ser assegurado pelo cocontratante:

- Possibilidade de solicitar à operadora o bloqueio de números, sempre que se verifique estarem a ser usados de forma abusiva ou massivamente para causar perturbações no normal funcionamento do sistema;
- Em datas pontuais nos períodos de pico, de que é exemplo o estado de emergência ou de calamidade e caso a operadora o permita, solicitar a alteração do algoritmo de envio dos SMS (retry na entrega de SMS pela operadora ao seu cliente) para que estes sejam enviados no mais curto espaço de tempo possível.
- Permitir à AMA a livre, autónoma e automática criação dos originadores (SENDER) dentro do suportado pelo standard do protocolo de comunicação.
- O fornecimento de um ambiente de testes semelhante ao ambiente de produção, em LA distinta e com um debito máximo de 2 SMS/s.

VII. Níveis de Serviço

1. O cocontratante de cada um dos lotes deve assegurar os seguintes níveis de serviço:
    a. O cocontratante garante que serviço está integralmente configurado e funcional no período máximo de 5 dias a contar da produção de efeitos do contrato;
    b. Disponibilidade mensal do serviço superior a 99,999%, considerando o minuto como unidade de medida;
    c. Um Tempo Máximo de Reposição do Serviço (TMRS) de acordo com o especificado no quadro abaixo:

Dia	Horário	TMRS *
Dias Úteis	Das 08:00 às 22:00	15 minutos
	Das 22:00 às 08:00	30 minutos
Fim de semana ou feriados		30 minutos

(*) O TMRS é aplicável em função do dia e hora da anomalia

2. A pedido pontual da AMA, o cocontratante deverá assegurar para determinados períodos e para serviços críticos (como por exemplo o período de estado de emergência) a monitorização e níveis de serviço indicados no quadro em baixo para a reposição do serviço:

Dia	Horário	TMRS *
Dias Úteis	Das 08:00 às 22:00	10 minutos
	Das 22:00 às 08:00	15 minutos
Fim de semana ou feriados		15 minutos
Dia das eleições	Das 08 às 22:00	5 minutos

(*) O TMRS é aplicável em função do dia e hora da anomalia

VIII. Penalidades contratuais:

1. Pelo incumprimento do prazo fixado na alínea a) do n.º 1 do ponto VII, o cocontratante fica sujeito à aplicação de uma sanção pecuniária de montante correspondente aos custos incorridos pela AMA, junto do operador anterior pela prestação do serviço, no período correspondente ao atraso verificado, acrescido de 1% desse valor por cada dia de atraso
2. Pelo incumprimento do fixado no n.º 2 do ponto VII, o cocontratante fica sujeito à aplicação de uma sanção pecuniária de montante correspondente aos custos incorridos pela AMA, junto do operador alternativo pela prestação do serviço, no período correspondente.

3. Durante o período normal de prestação do serviço, a AMA poderá aplicar sanções pecuniárias, cujo montante será apurado nos seguintes termos e nas seguintes condições:
    a. Pela indisponibilidade do serviço por período superior a 5 minutos e até 15 minutos para além do TMRS, a AMA pode aplicar uma sanção pecuniária cujo montante corresponderá ao custo do serviço em idêntico período ao da indisponibilidade verificada.

       Para efeitos do que antecede, o idêntico período será contado da reposição do serviço.
    b. Pela indisponibilidade do serviço por período superior a 15 minutos para além do TMRS e por cada 15 minutos adicionais de indisponibilidade, até perfazer uma hora, a AMA pode aplicar uma sanção pecuniária cujo montante fixar-se-á no custo do serviço no período correspondente ao dobro da indisponibilidade verificada.

       Para efeitos do que antecede, o período será contado da reposição do serviço.
    c. Pela indisponibilidade do serviço por período superior a uma hora para além do TMRS, a AMA pode aplicar uma sanção pecuniária de montante correspondente ao custo do serviço nas 24 horas subsequentes à reposição do serviço, acrescido do montante a que corresponda o número de SMS enviados e/ou recebidos no idêntico período que antecedeu a indisponibilidade do serviço, multiplicado por 0,03 EUR.
4. Na quinzena de estado de emergência ou calamidade e até um dia depois do seu termino, bem como em qualquer outro período de pico que venha a ser identificado pela AMA, acresce ao aplicável no ponto anterior:
    a. Pela indisponibilidade do serviço por período superior ao TMRS, a AMA pode aplicar uma sanção pecuniária no montante correspondente a 50% do custo do serviço em idêntico período ao da indisponibilidade verificada.

       Para efeitos do que antecede, o idêntico período será contado da reposição do serviço.
    b. Pela indisponibilidade do serviço por período superior a 15 minutos para além do TMRS, a AMA pode aplicar uma sanção pecuniária no montante correspondente ao custo do serviço em idêntico período ao da indisponibilidade verificada.

       Para efeitos do que antecede, o idêntico período será contado da reposição do serviço.
    c. Pela indisponibilidade do serviço por período superior a uma hora para além do TMRS, a AMA pode aplicar uma sanção pecuniária no montante correspondente ao custo do serviço nas 12 horas que antecedem e sucedem a indisponibilidade.
5. A aplicação de penalidades referidas nos pontos anteriores não isenta o cocontratante do envio e receção de todas as SMS.