

ANEXO A

1. Os veículos encomendados deverão ser entregues nas instalações da entidade adquirente ou noutro local a indicar em sede de consulta prévia, limitado ao espaço geográfico da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro;
2. Os veículos deverão ser preferencialmente de cor branca, sem prejuízo de outra cor indicada em sede de consulta prévia pelas entidades adquirentes;
3. Os veículos elétricos devem vir equipados com o dístico previsto no n.º 4 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, e com cabos de carregamento que cumpram a legislação em vigor, definindo-se como requisito mínimo:
 - a) Cabo que permita o carregamento em pontos de carregamento de veículos elétricos, incluindo na rede de mobilidade elétrica, de acordo com a legislação e normas aplicáveis em Portugal (cumprindo ao mesmo tempo a Diretiva 2014/94/EU, de 22 de outubro):
 - i. Carregamento em modo 3 segundo a norma IEC 61851;
 - b) Cabo para carregamento em tomada convencional tipo *Schuko* ou equivalente (vulgo cabo de carregamento doméstico ou de emergência).
4. No ato de entrega deverá ser preenchido o "Auto de Entrega/Receção do Veículo" onde conste:
 - a) Registo dos quilómetros;
 - b) Entrega da documentação obrigatória;
 - c) Manual de utilização do fabricante;
 - d) Livro de garantia e revisões do fabricante;
 - e) Equipamento obrigatório para a circulação na via pública,
 - f) Documentação relativa ao veículo (se provisória deve ser assegurado o envio à entidade adquirente dentro dos prazos legalmente impostos).
 - g) Manual de instruções sobre o contrato de aluguer operacional onde constem:
 - i. Contactos da locadora;
 - ii. Contacto da Assistência em Viagem e Centro de Apoio ao Condutor;
 - iii. Procedimentos referentes à utilização e devolução do veículo no final do contrato, bem como os danos que são aceites pela locadora no final do contrato e os que não são aceites e que serão cobrados.
- 4.1 Entrega de toda a documentação provisória no dia da entrega do veículo e do certificado de matrícula em 30 (trinta) dias
5. O cocontratante deverá assegurar a liquidação do Imposto Único de Circulação junto das entidades competentes.
6. Sem prejuízo de poderem ser eliminados pelas entidades adquirentes, em sede de consulta prévia, deverão ser considerados pelo cocontratante, como serviços associados ao fornecimento de veículos no âmbito do presente acordo-quadro, os seguintes serviços:
 - a) Manutenção;
 - b) Pneus;
 - c) Seguro automóvel;
 - d) Gestão de sinistros;
 - e) Veículo de substituição;
 - f) Gestão de coimas;
 - g) Inspeção Periódica Obrigatória (IPO);
 - h) Centro de Apoio ao Condutor;

- i) Assistência em Viagem;
- j) Serviço de localização por GPS.

7. O **serviço de manutenção** compreende as intervenções de manutenção regular (revisões) e corretiva, que incluem as peças de desgaste, devendo cumprir, pelo menos, os seguintes requisitos mínimos:

- a) Ser realizadas segundo as normas do fabricante, assegurando que cumprem todos os controlos e exigências necessárias para a circulação do veículo em condições de segurança e de acordo com as imposições legais em vigor;
- b) O agendamento das intervenções pode ser feito diretamente pelo utilizador nas oficinas ou pontos de assistência técnica autorizados pelo prestador de serviços ou através do Centro de Apoio ao Condutor, com a antecedência definida pelo fabricante dos veículos;
- c) Quando ocorra intervenção no veículo por responsabilidade do utilizador, em resultado de negligência ou incúria na sua utilização, essa intervenção deve ser previamente autorizada pela entidade adquirente, fundamentando a ocorrência com um relatório técnico da oficina ou ponto de assistência técnica;
- d) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, em caso de discórdia por parte da entidade adquirente, a locadora ou a entidade adquirente podem recorrer a uma entidade independente e certificada para o efeito, para elaboração de um relatório de peritagem cujo resultado deve aceitar, sendo o custo da reparação e da peritagem imputado à entidade a quem o relatório imputar a responsabilidade.
- e) As revisões, mudanças de óleo e afinações a realizar com a periodicidade preconizada pelo fabricante dos veículos, incluindo a mão-de-obra, peças, óleos, lubrificantes e ingredientes necessários àquelas operações, bem como eventuais atestos de lubrificantes, necessários à manutenção dos respetivos níveis, entre duas operações do programa de manutenção
- f) As reparações mecânicas, elétricas e de carroçaria dos veículos, incluindo a mão-de-obra e materiais necessários, resultantes de avarias que decorram de falhas e desgastes em consequência do uso normal dos veículos;
- g) O cocontratante obriga-se a garantir que no período de contrato, a capacidade da bateria não baixa mais do que 25% (vinte cinco por cento), da capacidade total inicial;
- h) O cocontratante deve garantir que a rede de oficinas a utilizar na região do Alentejo Litoral, para os trabalhos de manutenção dos veículos, que deve ser comunicada até 30 (trinta) dias após o início da execução do contrato.
- i) O serviço de manutenção inclui ainda um seguro com uma franquia no valor máximo de 1.000,00€ (mil euros), sem prejuízo da definição de valores inferiores, pelas entidades adquirentes, em sede de consulta prévia, que cobre os atos negligentes do utilizador que origine danos ou avarias, pelo menos, nos seguintes componentes:
 - i. Motor;
 - ii. Caixa de velocidades e transmissões (sempre que aplicável);
 - iii. Sistema de alimentação e injeção (se aplicável);
 - iv. Sistemas eletrónicos e elétricos;
 - v. Ar condicionado e aquecimento;
 - vi. Sistema de travagem;
 - vii. Sistema de escape (se aplicável);
 - viii. Dos acessórios e de equipamentos integrados de origem ou integrados nos opcionais contratados.

7.1 O serviço de manutenção deve assegurar os seguintes níveis de serviço:

- 7.1.1 A realização do serviço não deve implicar para o utilizador uma deslocação superior a 30 (trinta) quilómetros;
- 7.1.2 O serviço de manutenção deve ser agendado em 2 (duas) horas úteis;
- 7.1.3 A intervenção de manutenção preventiva deve iniciar-se em 2 (dois) dias úteis.

8. O serviço de pneus compreende a reparação e substituição de pneus nos seguintes termos:

- a) Os pneus a incluir no contrato devem ser em número ilimitado, sem prejuízo de poder ficar definido um valor máximo, em sede de consulta prévia;
- b) A substituição dos pneus deve ocorrer sempre que os requisitos de segurança estejam em causa ou no caso de incumprimento das normas legais em vigor;
- c) O processo de reparação consiste na reparação de furos sempre que se afigure tecnicamente viável e estejam devidamente asseguradas as condições de segurança para circulação;
- d) Sempre que se mostre necessário, o processo de reparação ou substituição de pneus inclui o alinhamento de direção e a equilibragem das rodas;
- e) É obrigatória a equilibragem de rodas sempre que ocorra uma substituição e um alinhamento de direção na substituição de dois ou mais pneus;
- f) O serviço de pneus inclui ainda a equilibragem das rodas e um alinhamento de direção uma vez por ano ou a cada 20.000 (vinte mil) quilómetros percorridos.

8.1 O serviço de pneus deve assegurar:

- 8.1.1 Validação e marcação do serviço de substituição até 2 (duas) horas úteis após o pedido, sendo feito o agendamento diretamente pelo utilizador nas oficinas autorizadas pela locadora;
- 8.1.2 Substituição do(s) pneu(s) até 2 (dois) dias úteis (sem prejuízo de acordado um prazo diferente com o utilizador da entidade adquirente).

9. O serviço de seguro automóvel deve incluir, no mínimo, as seguintes coberturas:

- a) Responsabilidade civil com capital de 50.000.000,00€ (cinquenta milhões de euros);
- b) Danos próprios, incluindo choque, colisão, capotamento, incêndio, raio, explosão, cataclismos da natureza, atos de terrorismo, vandalismo e alterações da ordem pública, quebra isolada de vidros e furto ou roubo total ou parcial, com franquia no valor máximo de 2% (dois por cento), ou superior quando comunicada em sede de consulta prévia;
- c) Sem prejuízo do número anterior, a franquia será cobrada pela locadora quando, cumulativamente, forem acionados os danos próprios, excluindo-se a quebra isolada de vidros e o furto ou roubo total ou parcial, e a responsabilidade for imputada ao utilizador, a terceiro ou por causa desconhecida.

9.1 O serviço de seguro automóvel deve assegurar a entrega da carta verde juntamente com o veículo e com a restante documentação, de modo a permitir a circulação legal do veículo na via pública.

10. O serviço de gestão de sinistros compreende a regularização dos processos de sinistro despoletados pelo utilizador ou entidade adquirente, cumprindo os seguintes requisitos mínimos:

- a) O utilizador deve efetuar a comunicação de um processo de sinistro no prazo de 7 (sete) dias após o sinistro, preferencialmente através de Declaração Amigável de Acidente Automóvel e outros de documentos que fundamentem o apuramento de responsabilidades, tais como auto de participação às autoridades e recolha de testemunhos;
- b) O agendamento da peritagem e início da reparação é da responsabilidade da locadora, devendo comunicar atempadamente com o utilizador ou entidade adquirente por correio eletrónico e mensagem escrita para o

telemóvel, de forma a assegurar o cumprimento dos prazos legais. Após a reparação estar efetuada, o utilizador deve ser informado do local, data e hora em que deve proceder ao levantamento do veículo;

- c) A franquia, quando aplicável, será regularizada diretamente entre a entidade adquirente e a locadora;
- d) A reparação deve ser efetuada nas oficinas ou pontos de assistência técnica autorizados pela locadora;
- e) A reparação necessária na sequência de sinistros, deverá iniciar-se no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de conclusão da peritagem, sendo que esta deverá ser concluída no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, após a comunicação da ocorrência, por parte da entidade adjudicante;
- f) Em caso de perda total definida pela seguradora no âmbito da legislação em vigor, a entidade compradora nada terá a liquidar perante o fornecedor, à exceção das rendas até à data do sinistro.

10.1 O serviço de gestão de sinistros deve cumprir todas as disposições e obrigações legais observando os prazos previstos no Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, com as respetivas atualizações.

11. O **serviço de veículo de substituição** deve ser disponibilizado nos casos de impossibilidade de uso do veículo contratado por motivos de intervenção, nomeadamente por manutenção, avaria, sinistro e furto ou roubo, e compreende os seguintes requisitos mínimos:

- a) Disponibilização de um veículo standardizado, da mesma tipologia ou, caso seja previsto pelas entidades adquirentes nas respetivas consultas prévias, inferior à do veículo contratado, não podendo ser exigidas as transformações instaladas nos veículos de substituição;
- b) No caso dos lotes de veículos elétricos, o veículo de substituição a disponibilizar deve ser preferencialmente elétrico;
- c) A entrega e recolha do veículo de substituição na oficina ou ponto de assistência técnica, quando a marcação for efetuada com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ou, em alternativa, deve assegurar o transporte do condutor até ao local onde seja disponibilizado o veículo de substituição ou até ao local onde o veículo foi reparado;
- d) O veículo de substituição deve ser disponibilizado durante todo e qualquer período de imobilização do veículo superior a 4 (quatro) horas, sendo que em caso de sinistro e furto ou roubo, considera-se como data limite de utilização o dia de comunicação de perda total à entidade adquirente, acrescido de 48 (quarenta e oito) horas úteis;
- e) A locadora deve comunicar ao utilizador as condições de aluguer do veículo de substituição, incluindo as coberturas de seguro, obrigações de utilização e taxas que o mesmo se encontre sujeito em caso de incumprimento.

11.1 O serviço de disponibilização de veículo de substituição deve assegurar o seguinte:

- 11.1.1** A sua entrega no prazo máximo de uma hora após a entrada do veículo na oficina ou recolhido para manutenção/reparação;
- 11.1.2** Um tempo de espera máximo de 30 (trinta) minutos, caso seja solicitado o serviço de táxi;
- 11.1.3** Um ponto de entrega e recolha do veículo de substituição que não implique uma deslocação superior a 30 (trinta) quilómetros por parte do utilizador;
- 11.1.4** A sua disponibilização imediata, após o transporte do utilizador até ao local de levantamento, caso o veículo de substituição seja solicitado na sequência do serviço de assistência em viagem

12. O **serviço de gestão de coimas** abrange a identificação dos infratores perante a entidade emissora com conhecimento à entidade utilizadora sendo da responsabilidade da locadora, após rececionar qualquer notificação de infração, a identificação da entidade adquirente perante a entidade emissora da infração, dando-lhe conhecimento por escrito.

12.1O serviço de gestão de coimas deve assegurar o envio da comunicação até 5 (cinco) dias úteis após a sua receção.

13. O serviço de Inspeção Periódica Obrigatória consiste na notificação atempada à entidade adquirente ou ao seu utilizador, cumprindo os seguintes requisitos mínimos:

- a) O agendamento da Inspeção Periódica Obrigatória pode ser realizado diretamente pelo utilizador nos locais e empresas definidos pela locadora ou através do Centro de Apoio ao Condutor, na região do Alentejo Litoral;
- b) No caso de o veículo reprovar na Inspeção Periódica Obrigatória, o utilizador deve informar de imediato a locadora, que indicará uma oficina ou ponto de assistência técnica onde o veículo possa ser assistido, para que todas as incidências registadas sejam eliminadas e o veículo seja novamente submetido a nova inspeção.
- c) Compete ao cocontratante promover e suportar o pagamento de quaisquer inspeções dos veículos, que legalmente se mostrem necessárias realizar;

13.1O serviço de Inspeção Periódica Obrigatória deve assegurar o pré-aviso e a marcação da Inspeção Periódica Obrigatória com, pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data limite.

14. O serviço de Centro de Apoio ao Condutor compreende o atendimento aos utilizadores, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, através de um número de telefone único que reencaminhará os problemas apresentados ou apresente resolução à prestação de esclarecimentos relacionados com todos os serviços prestados ao abrigo do contrato, devendo encontrar-se também disponível para agendar serviços de manutenção, gestão de sinistros e Inspeção Periódica Obrigatória.

14.1 O serviço de Centro de Apoio ao Condutor deve assegurar:

- 14.1.1** Um tempo médio de espera pelo atendimento telefónico não superior a 10 (dez) minutos (média mensal);
- 14.1.2** Gravação de todas as chamadas telefónicas entre o Centro de Apoio ao Condutor e utilizadores, entidades adquirentes;
- 14.1.3** Registo de todas as ocorrências (telefonemas, reclamações, pedidos, etc.);
- 14.1.4** Disponibilização de um endereço eletrónico e número de telefone único para todos os contactos

15. O serviço de Assistência em Viagem compreende a assistência ao veículo, aos seus ocupantes e bagagens em Portugal ou no estrangeiro e deve cumprir com os seguintes requisitos:

- a) O utilizador pode solicitar a desempanagem no local ou reboque do veículo até uma oficina ou ponto de assistência técnica autorizada pelo fornecedor, em caso de avaria, sinistro ou furto, falta de combustível e energia ou abastecimento incorreto, furo, perda de chaves ou trancadas no interior do veículo, falta de bateria ou qualquer outro motivo que impeça a circulação do veículo;
- b) O utilizador pode solicitar o transporte, alojamento em hotel definido pela locadora, repatriamento ou prossecução de viagem sempre que a imobilização seja superior a 2 (duas) horas;
- c) Se o contrato contemplar veículo de substituição, o transporte deve ser assegurado até ao local onde seja disponibilizado esse veículo.

15.1O serviço de Assistência em Viagem deve assegurar o reboque do veículo e transporte dos ocupantes num prazo máximo de 60 (sessenta) minutos.

16. O serviço de localização por GPS, que representa uma opção a indicar pela entidade adquirente em sede de consulta prévia, deverá obedecer aos seguintes requisitos:

- a) Solução de monitorização integrada da frota, constituída pelos seguintes componentes:

- i. Instalação e manutenção de equipamento GPS, por veículo, para aquisição de dados de utilização;
- ii. Plataforma de gestão e monitorização da frota;
- iii. Aplicação móvel para utilizadores da frota;
- iv. Serviço de comunicações.

b) O equipamento GPS deve contemplar as seguintes funcionalidades e componentes mínimos:

- i. Módulo e antena GPS, para registo e envio de coordenadas em tempo-real;
- ii. Módulo e antena de comunicações, para comunicação bidirecional entre equipamento e plataforma de gestão, incluindo a possibilidade de bloquear veículo remotamente;
- iii. Módulo de integração com CAN Bus, permitindo a leitura de parâmetros gerados pelo veículo, designadamente:
 - I. Velocidade;
 - II. Odómetro;
 - III. Estado de carga na bateria;
 - IV. Estado do veículo (desligado, ligado, em carregamento)

c) Quanto à plataforma de gestão e monitorização integrada da frota, esta deve contemplar as seguintes funcionalidades e componentes:

- i. Configuração de diferentes perfis de utilizadores em função das permissões de consulta da informação disponível;
- ii. Configuração de envio de notificações (por e-mail e/ou SMS) relativamente a condições pré-definidas por veículo e /ou utilizador, compreendendo no mínimo:
 - I. Saída de área geográfica previamente configurada;
 - II. Excessos de velocidade;
- iii. Criação e configuração de postos de carregamento privativos e público, para posterior visualização.
- iv. Visualização de veículos em tempo real, incluindo perspetiva geográfica e log de eventos e estados enviados pelo veículo.
- v. Modo de visualização de principais indicadores de uso da frota contemplando a possibilidade de análise por veículo, utilizador ou entidade dos seguintes indicadores mínimos:
 - I. Distância percorrida acumulada;
 - II. Perfil de distância percorrida por viagem;
 - III. Energia carregada por carregamento;
 - IV. Eficiência da condução;
 - V. Impacto ambiental do uso do veículo segundo metodologia clara, com informação relativa ao processo de descarbonização;
- vi. Disponibilização de uma API que permita partilhar, em tempo real, a localização dos diferentes veículos bem como os demais indicadores de utilização (até 10 indicadores), com soluções eletrónicas disponibilizadas pela CC-OesteCIM.
- vii. Possibilidade de exportação de relatórios com base em informação processada histórica, de uso dos veículos.

17. Compete ao cocontratante a realização e condução do processo de restituição do veículo objeto de contrato, compreendendo os seguintes requisitos mínimos:

a) O serviço inclui uma pré-peritagem nas seguintes condições:

- i. A locadora deve informar por escrito a entidade adquirente com uma antecedência de 180 (cento e oitenta) dias da data de fim do contrato;
 - ii. Na comunicação referida na sublínea anterior, a locadora disponibiliza o serviço de pré-peritagem, incluído na renda, que pode ser efetuado com uma antecedência até 60 (sessenta) dias para apurar o valor previsto de recondicionamentos;
 - iii. Do resultado da pré-peritagem, a locadora deve apoiar a entidade adquirente sugerindo formas de reduzir os custos no final de contrato.
- b)** A renda mensal unitária de aluguer operacional inclui o montante de 1.000,00 € (mil euros) de *plafond* para efeitos de recondicionamentos no final do contrato, sem prejuízo da definição de valor inferior em sede de consulta prévia;
- c)** Ao valor final apurado, deve ser deduzido o montante previsto na alínea anterior, não havendo lugar a qualquer pagamento caso o valor apurado seja igual ou inferior a esse *plafond*, sendo que, caso o mesmo seja superior, a entidade adquirente liquida o montante apurado deduzindo o valor do *plafond* (1.000,00 €);
- d)** Após a comunicação do pré-aviso da data de fim de contrato, pela locadora, a entidade adquirente deve agendar a recolha do veículo nas instalações da locadora ou outro local, a definir com uma antecedência de 30 dias;
- e)** No momento da devolução do veículo, deve estar presente um representante da locadora, que deve preencher e assinar o documento de "Auto de Restituição" com o utilizador ou outro responsável da entidade adquirente;
- f)** Juntamente com o veículo devem ser devolvidos todos os documentos, manuais e chaves que ao mesmo dizem respeito;
- g)** A entidade adquirente pode antecipar ou adiar a entrega do veículo até 30 (trinta) dias da data de fim de contrato, liquidando apenas o equivalente aos dias utilizados, calculado proporcionalmente, de acordo com a renda mensal;
- h)** Sempre que o veículo percorrer mais ou menos quilómetros que o número de quilómetros definido no contrato, aplicam-se as seguintes regras:
- i. Se o desvio de quilómetros for inferior ou igual a 10% (dez por cento), não existe custo nem proveito a apurar;
 - ii. Se o desvio de quilómetros for superior a 10% (dez por cento) e inferior ou igual a 10%, (dez por cento) aplica-se o custo unitário definido na proposta, multiplicado pelo número de quilómetros percorridos a mais, em relação ao número definido no contrato, ou pelo número de quilómetros não percorridos;
 - iii. Se o desvio de quilómetros for superior a 25% (vinte e cinco por cento) e inferior ou igual a 25% (vinte e cinco por cento), aplica-se o custo unitário definido na proposta, agravado em 20% (vinte por cento), multiplicado pelo número de quilómetros percorridos a mais, em relação ao número definido no contrato, ou pelo número de quilómetros não percorridos;
 - iv. Se o desvio de quilómetros for superior a 40% (quarenta por cento), é obrigatório efetuar o recálculo no fim do contrato, nos termos do número seguinte, que será obrigatoriamente aceite pela entidade adquirente.
- 18.** O recálculo de um contrato deve ser efetuado cumprindo os seguintes requisitos:
- a)** O custo de recálculo é obtido pela diferença de rendas, com base nas propostas apresentadas para os vários prazos e quilómetros contratados;

- b) Em alternativa, pode a locadora, por sugestão da entidade adquirente, e dependendo da sua aceitação, apresentar proposta para um prazo ou quilometragem diferente, desde que seja financeiramente mais vantajoso para a entidade adquirente;
- c) A diferença das rendas será creditada ou debitada à entidade adquirente com efeitos retroativos;
- d) Em caso de rescisão antecipada a pedido da entidade adquirente, que não resulte de sinistro com perda total, o fornecedor cobrará 30% (trinta por cento) das rendas vincendas entre a data de devolução do veículo e a data de fim de contrato prevista inicialmente.

19. A locadora deve ainda disponibilizar um acesso a um sítio na Internet que contenha a informação sobre a execução de todos os contratos adjudicados ao abrigo do presente acordo-quadro.

20. O sítio referido no número anterior disponibiliza, nomeadamente, os seguintes dados, quer diretamente, quer extraíveis para formato de folha de cálculo:

- a) Dados do veículo (características e equipamento);
- b) Dados do contrato (valores financeiros, serviços contratados e condições, desvio de quilómetros);
- c) Dados de detalhe quanto à manutenção dos veículos (nomeadamente a data, tipo de intervenção);
- d) Dados sobre a utilização de veículo de substituição (nomeadamente o período, motivo, tipologia de veículo);
- e) Dados sobre o seguro (carta verde) e sinistros.

21. O cocontratante deverá assegurar o cumprimento do prazo de entrega assumido na proposta apresentada no âmbito das consultas prévias, tendo em consideração que este prazo se inicia na data da outorga do contrato ou outra que o mesmo refira, e deve ser efetuada de acordo com o seguinte:

- a) No prazo máximo de entrega de 90 (noventa) dias se a encomenda for inferior a 20 (vinte) veículos e de 120 (cento e vinte) dias se a encomenda for superior ou igual a 20 (vinte) veículos;
- b) No prazo máximo de entrega de 180 (cento e oitenta) dias se a encomenda for superior ou igual a 60 (sessenta) veículos;
- c) Excecionalmente, e sob fundamentação, as entidades adquirentes podem aumentar o prazo definido no presente número;
- d) Qualquer alteração ao prazo de entrega deve ser comunicado com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis à entidade adquirente e à entidade agregadora (caso exista).