

Concurso público para qualificação de prestadores de serviço
móvel terrestre

CADERNO DE ENCARGOS

ANCP – Janeiro de 2008

Índice

Concurso público para qualificação de prestadores de serviço móvel terrestre	1
PARTE I Disposições gerais.....	4
Artigo 1º Caderno de Encargos.....	4
Artigo 2º Definições	4
PARTE II Cláusulas jurídicas	6
Artigo 3º Objecto	6
Artigo 4º Forma e documentos contratuais.....	7
Artigo 5º Prazo de vigência	7
Artigo 6º Obrigações das entidades prestadoras do serviço	8
Artigo 7º Obrigações das entidades adquirentes.....	9
Artigo 8º Obrigações da ANCP	9
Artigo 9º Alterações ao acordo-quadro.....	10
Artigo 10º Alteração por impossibilidade do objecto.....	10
Artigo 11º Sigilo e confidencialidade	11
Artigo 12º Cessão da posição contratual	11
Artigo 13º Casos fortuitos ou de força maior	12
Artigo 14º Patentes, licenças e marcas registadas	12
Artigo 15º Suspensão do acordo-quadro.....	12
Artigo 16º Motivos de exclusão de uma entidade prestadora do serviço	13
Artigo 17º Cláusula arbitral e Foro competente	14
Artigo 18º Prazos e regras de contagem	15
Artigo 19º Notificações.....	15
Artigo 20º Interpretação e validade	16
Artigo 21º Legislação aplicável	16
PARTE III Procedimentos de aquisição do serviço pelas entidades adquirentes.....	17
Secção I Cláusulas gerais.....	17
Artigo 22º Critérios de adjudicação para aquisições ao abrigo do acordo-quadro .	17
Artigo 23º Aquisição do serviço pelas entidades adquirentes	17
Artigo 24º Aceitação do serviço pelas entidades adquirentes	18
Artigo 25º Prazo para o início da prestação do serviço às entidades adquirentes ..	18
Artigo 26º Resolução do contrato pela entidade adquirente	19
Artigo 27º Prazo de vigência dos contratos efectuados ao abrigo do acordo-quadro	20
Artigo 28º Aplicação subsidiária	20
Secção II Preços e pagamentos	20
Artigo 29º Regime de preços	20
Artigo 30º Preços e planos de tarifários.....	21
Artigo 31º Descontos	22
Artigo 32º Remuneração da ANCP	22

Artigo 33° Condições de pagamento pela entidade adquirente	23
Artigo 34° Alterações de preços	23
PARTE IV Cláusulas Técnicas	23
Artigo 35° Descrição da solução	23
Artigo 36° Caracterização de tráfego do Lote 1	24
Artigo 37° Requisitos técnicos e funcionais – Lote 1	25
Artigo 38° Caracterização do tráfego – Lote 2	26
Artigo 39° Requisitos técnicos e funcionais – Lote 2	27
Artigo 40° Caracterização do tráfego – Lote 3	27
Artigo 41° Requisitos técnicos e funcionais – Lote 3	28
Artigo 42° Emissão de Relatórios de Gestão	29
Artigo 43° Níveis de serviço	30
Artigo 44° Penalidades por incumprimento de níveis de serviço contratado	31

PARTE I

Disposições gerais

Artigo 1º

Caderno de Encargos

O Caderno de Encargos estabelece as condições jurídicas e técnicas da prestação do Serviço Móvel Terrestre, a ser contratado pela Agência Nacional de Compras Públicas, E.P.E. (ANCP), como entidade gestora do Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP), ao qual se encontram vinculados os serviços da administração directa do Estado e os institutos públicos, sendo voluntária a adesão das entidades da administração autónoma e do sector empresarial público, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro.

Artigo 2º

Definições

1- Para efeitos do presente Caderno de Encargos entende-se por:

- a) Acordo-quadro – Contrato escrito a celebrar entre a ANCP e as entidades prestadoras do serviço qualificadas, que estabelece as condições jurídicas e técnicas da prestação do Serviço Móvel Terrestre por essas entidades às entidades adquirentes;
- b) ANCP (Agência Nacional de Compras Públicas, E.P.E.) - Entidade pública empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, com o objecto e atribuições definidos nos artigos 5.º e 6.º dos seus Estatutos, publicados em anexo ao diploma acima referido;
- c) Cartão SIM (Subscriber Identification Module) – Cartão identificador do subscritor do serviço;
- d) CAT – Centro de Apoio Técnico das entidades prestadoras do serviço;
- e) Contratos – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e a entidade prestadora do serviço nos termos do caderno de encargos;

- f) Disponibilidade da rede – Tempo durante o qual é possível efectuar e receber chamadas e/ou enviar dados entre dois equipamentos terminais, calculada em termos da percentagem sobre o tempo total considerado;
- g) Entidade Adquirente – São consideradas entidades adquirentes as que integram o SNCP como entidades compradoras vinculadas, nos termos do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, bem como as entidades compradoras voluntárias que venham a celebrar acordos de adesão com a ANCP, nos termos definidos no n.º 3 da mesma disposição legal;
- h) Entidade Agregadora – A entidade que representa o agrupamento das entidades adquirentes. Para as entidades vinculadas ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) consideram-se as UMC, a ANCP ou entidades mandatadas para tal;
- i) Entidade Contratante – Ver definição de ANCP;
- j) Entidade Prestadora do Serviço – Concorrente que a ANCP venha a qualificar para a prestação do Serviço Móvel Terrestre às entidades adquirentes nos termos do artigo 4.º do programa de concurso;
- k) Equipamento Terminal – Dispositivo electrónico para acesso à infra-estrutura de rede da entidade prestadora do serviço;
- l) 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;
- m) Intra-conta – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais contratados pelas entidades adquirentes ou agrupamento de entidades à entidade prestadora de serviço;
- n) Nível de Serviço – Utilizado para designar SLA (*Service Level Agreement*);
- o) On-Net – Comunicações realizadas dentro da rede do prestador do serviço;
- p) Off-Net - Comunicações realizadas para outras redes externas à rede do prestador do serviço;

- q) 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;
- r) 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;
- s) Privação de serviço – Indisponibilidade de rede que prive o objecto do contrato;
- t) Serviço Móvel Terrestre (SMT) – Prestado conforme definido pela entidade reguladora, ICP-ANACOM;
- u) *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 infra-estrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, etc;
- v) *SNCP- Sistema Nacional de Compras Públicas* – Sistema de compras públicas que integra as entidades compradoras vinculadas e as entidades compradoras aderentes, nos termos do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, de acordo com os princípios orientadores fixados no seu artigo 4º;
- w) UMC – Unidade Ministerial de Compras, com as competências definidas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro;

PARTE II

Cláusulas jurídicas

Artigo 3º

Objecto

O objecto do acordo-quadro consiste em estabelecer as condições jurídicas e técnicas da prestação do Serviço Móvel Terrestre.

Artigo 4º

Forma e documentos contratuais

- 1- O acordo-quadro será celebrado por escrito, nos termos do artigo 22.º do programa de concurso.
- 2- Fazem parte integrante do acordo-quadro os seguintes documentos:
 - a) O presente caderno de encargos;
 - b) Os relatórios do júri elaborados nos termos do programa de concurso;
 - c) A proposta de cada concorrente qualificado;
 - d) Outras peças do concurso.
- 3- Além dos documentos normativos indicados no número anterior, a entidade prestadora do serviço obriga-se, também, a respeitar, no que lhe seja aplicável e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e ainda as especificações técnicas previstas pela ANCP.
- 4- O estabelecido no texto do acordo-quadro prevalece, em caso de dúvida, sobre o que constar dos demais documentos.
- 5- Havendo contradição entre os documentos que integram o acordo-quadro, nos termos do n.º 2 deste artigo, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.
- 6- Nos casos de conflito entre as cláusulas jurídicas e as condições técnicas deste caderno de encargos, prevalecerá o estipulado nas cláusulas jurídicas.

Artigo 5º

Prazo de vigência

O acordo-quadro tem a duração de 2 (dois) anos, a contar da data da sua assinatura, renovável por dois períodos subsequentes de 1 (um) ano cada.

Artigo 6º

Obrigações das entidades prestadoras do serviço

Constituem obrigações das entidades prestadoras do serviço:

- a) Prestar o Serviço Móvel Terrestre às entidades adquirentes, conforme os requisitos técnicos e funcionais e os níveis de serviço definidos no caderno de encargos, bem como nos demais documentos contratuais;
- b) Comunicar antecipadamente às entidades adquirentes os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do Serviço Móvel Terrestre ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- c) Não alterar a prestação do Serviço Móvel Terrestre fora dos casos previstos neste caderno de encargos;
- d) Não ceder a sua posição contratual nos contratos celebrados com cada entidade adquirente;
- e) Garantir junto das entidades adquirentes a implementação da solução técnica e funcional constante da proposta;
- f) Prestar de forma correcta e fidedigna as informações referentes às condições em que o Serviço Móvel Terrestre é prestado e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- g) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante a vigência do acordo-quadro e dos contratos celebrados com as entidades adquirentes;
- h) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução dos contratos e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação dos serviços, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- i) Remunerar a ANCP nos termos do artigo 32.º deste caderno de encargos;
- j) Comunicar às entidades adquirentes a nomeação do gestor de serviço responsável pelos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro e quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;

- k) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à ANCP, entidades agregadoras e entidades adquirentes, conforme definido no artigo 42.º;
- l) Manter sigilo e garantir a confidencialidade nos termos do artigo 11º.

Artigo 7º

Obrigações das entidades adquirentes

Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:

- a) Celebrar os contratos com as entidades prestadoras do serviço, nas condições expressas no artigo 23.º deste caderno de encargos;
- b) Nomear um gestor de serviço responsável pela gestão do contrato celebrado ao abrigo do acordo-quadro e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;
- c) Monitorizar a prestação do serviço no que respeita aos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço, bem como aplicar as devidas penalidades em caso de incumprimento;
- d) Comunicar em tempo útil à respectiva entidade agregadora os eventos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato e ou acordo-quadro e reportar os resultados da monitorização da prestação do serviço.

Artigo 8º

Obrigações da ANCP

Constituem obrigações da ANCP, no âmbito e limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:

- a) Gerir e actualizar o acordo-quadro respeitante ao Serviço Móvel Terrestre;
- b) Apoiar a elaboração de procedimentos de aquisição através da definição de linhas de orientação e da disponibilização de peças procedimentais e minutas de contrato às entidades agregadoras e às entidades adquirentes;
- c) Acompanhar e promover a adopção do acordo-quadro;

- d) Monitorizar a qualidade da prestação do serviço e, quando necessário, intervir na aplicação de penalidades.

Artigo 9º

Alterações ao acordo-quadro

- 1- Qualquer alteração ao acordo-quadro terá de constar de documento escrito assinado pelas partes.
- 2- A ANCP promoverá mediante consulta às entidades prestadoras do serviço, nos termos e no calendário a definir, mas pelo menos uma vez por cada trimestre, a actualização do acordo-quadro no que respeita ao factor preço, o qual não poderá ser superior ao preço fixado na publicação anterior.
- 3- Cabe à ANCP a aprovação e publicação das actualizações dos preços do acordo-quadro.
- 4- Para efeitos de qualquer alteração do acordo-quadro, distinta da referida no número dois deste artigo, a parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, às outras partes essa intenção, com uma antecedência mínima de sessenta dias em relação à data em que a pretende ver introduzida.

Artigo 10º

Alteração por impossibilidade do objecto

- 1- Ocorrendo a extinção da tecnologia utilizada na prestação do Serviço Móvel Terrestre ou a implementação de outro(s) serviço(s) que o(s) substitua(m), por imposição de regulamentação nacional ou comunitária relativa à normalização das redes móveis, os concorrentes qualificados devem comunicar de imediato à ANCP essa extinção ou substituição.
- 2- Independentemente do disposto no número anterior, qualquer suspensão, interrupção ou cessação da prestação de serviços, fora dos casos previstos no acordo-quadro, só pode ter lugar no caso de os mesmos deixarem de ser comercializados no mercado, sem prejuízo das indemnizações a que haja lugar.

Artigo 11º

Sigilo e confidencialidade

- 1- As partes no acordo-quadro obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos objecto do acordo-quadro e a tratar como confidenciais todos os documentos a que tenham acesso no âmbito do seu desenvolvimento, abrangendo esta obrigação os seus agentes, funcionários ou colaboradores que se encontrem envolvidos na prestação de serviços ou no procedimento ao qual o mesmo deu origem.
- 2- Excluem-se do âmbito do número anterior toda a informação gerada por força da execução do presente acordo-quadro, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicitados e ou sejam do conhecimento público.

Artigo 12º

Cessão da posição contratual

- 1- As entidades prestadoras do serviço não poderão ceder a sua posição no acordo-quadro, ou qualquer dos direitos ou obrigações que dele decorram, sem autorização da ANCP.
- 2- Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao prestador do serviço no presente procedimento;
 - b) Ser verificado pela ANCP, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de Junho, e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exacto e pontual cumprimento do acordo-quadro.

Artigo 13º

Casos fortuitos ou de força maior

- 1- Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo-quadro.
- 2- Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excepcional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
- 3- A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 14º

Patentes, licenças e marcas registradas

São da responsabilidade das entidades prestadoras do serviço quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação do serviço, de marcas registradas, patentes registradas ou licenças.

Artigo 15º

Suspensão do acordo-quadro

- 1- Sem prejuízo do direito de resolução do acordo-quadro, a ANCP pode, em qualquer altura, por comprovados motivos de interesse público, suspender, total ou parcialmente, a execução do acordo-quadro.
- 2- A suspensão produzirá os seus efeitos a contar do dia em que os concorrentes qualificados de tal sejam notificados, por carta registada com aviso de recepção, salvo se da referida notificação constar data posterior.
- 3- A entidade pública contratante pode, a todo o tempo, levantar a suspensão da execução do acordo-quadro.
- 4- Os concorrentes qualificados não poderão reclamar ou exigir qualquer indemnização, com base na suspensão total ou parcial do acordo-quadro.

Artigo 16º

Motivos de exclusão de uma entidade prestadora do serviço

- 1- O incumprimento, por qualquer das entidades prestadoras do serviço, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo-quadro ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à ANCP o direito à exclusão dessa entidade do acordo-quadro, com o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados, nos termos gerais de direito.
- 2- Para efeitos do presente artigo, sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se existir incumprimento definitivo a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos concorrentes qualificados:
 - a) Insolvência, liquidação, cessação de actividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;
 - b) Incumprimento das suas obrigações relativamente aos pagamentos das contribuições para com a Administração Tributária e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - c) Não comunicação da alteração das suas situações administrativa, jurídica ou comercial;
 - d) Falta de comunicação imediata das alterações por impossibilidade do objecto, nos termos do artigo 10.º deste caderno de encargos.
- 3- O exercício do direito de exclusão terá lugar, mediante notificação, por carta registada com aviso de recepção, dirigida ao concorrente qualificado em causa, da qual conste a indicação da situação de incumprimento, no prazo de 30 dias a contar da sua verificação.

Artigo 17º

Cláusula arbitral e Foro competente

- 1- Qualquer litígio ou diferendo entre as partes relativamente à interpretação ou execução do acordo-quadro, que não seja consensualmente resolvido, no prazo máximo de 30 dias, será decidido com recurso à arbitragem.
- 2- A arbitragem será realizada por Tribunal Arbitral, de cujas decisões cabe recurso nos termos gerais de direito, composto por três árbitros, sendo um escolhido pela ANCP, outro pelo concorrente qualificado a que se reporte o litígio ou, se for caso disso, pelo conjunto dos concorrentes qualificados, e um terceiro, que presidirá, pelos dois árbitros anteriores.
- 3- A nomeação dos árbitros pelas partes deverá ser feita no prazo de 15 (quinze) dias a contar da recepção, por escrito, do pedido de arbitragem.
- 4- Na falta de acordo, o árbitro presidente será designado pelo Presidente do Tribunal da Relação de Lisboa, a requerimento de qualquer das partes.
- 5- Se decorrerem mais de três meses sobre a data da indicação do primeiro árbitro sem que o Tribunal Arbitral esteja constituído, pode qualquer das partes recorrer aos tribunais comuns, considerando-se, então, devolvida a jurisdição a esses tribunais.
- 6- No caso previsto no número anterior será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa.
- 7- Se não houver acordo quanto ao objecto do litígio, o mesmo será o que resultar da petição da parte demandante e da resposta, se a houver, da parte demandada, sendo fixado pelo árbitro presidente.
- 8- O Tribunal Arbitral funcionará em Lisboa e julgará segundo a equidade, devendo a respectiva decisão ser proferida no prazo de três meses a contar do termo da instrução do processo.
- 9- Em tudo o omissa é aplicável o disposto na Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.

Artigo 18º

Prazos e regras de contagem

Os prazos estabelecidos neste caderno de encargos, excluindo os que se inserem nas cláusulas técnicas e são especificamente aplicáveis para cada serviço, contam-se de acordo com as seguintes regras:

- a) Os prazos começam a contar-se no momento em que o concorrente qualificado for informado da ocorrência;
- b) Os prazos são fixados em dias de calendário, salvo se diferentemente assinalado;
- c) Quando o último dia do prazo for um sábado, domingo, feriado ou dia em que os serviços, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

Artigo 19º

Notificações

- 1- As notificações entre as partes devem ser efectuadas com suficiente clareza, de modo a que o destinatário fique ciente da respectiva natureza e conteúdo.
- 2- Com excepção das situações em que o presente caderno de encargos exija uma formalidade especial, as notificações podem ser efectuadas pelos seguintes meios:
 - a) Por correio electrónico com aviso de recepção;
 - b) Por telecópia (fax);
 - c) Por carta registada com aviso de recepção.
- 3- As notificações efectuadas nos termos da alínea a) do número anterior, devem ser confirmadas por qualquer um dos meios previstos nas alíneas b) e c), no prazo de 48 horas.
- 4- Salvo indicação em contrário, os actos administrativos inerentes à execução do acordo-quadro só produzem efeitos após notificação, nos termos previstos nos números anteriores.

Artigo 20º

Interpretação e validade

- 1- O acordo-quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.
- 2- As partes no acordo-quadro que tenham dúvidas acerca do significado de qualquer dos documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga directamente respeito.
- 3- Se qualquer disposição do acordo-quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

Artigo 21º

Legislação aplicável

Em tudo o omissso no presente caderno de encargos e seus anexos, observar-se-á o disposto nos seguintes diplomas:

- a) No Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de Junho;
- b) Na Directiva 2004/18/CE, de 31 de Março;
- c) No Decreto-Lei n.º 1/2005, de 4 de Janeiro;
- d) No Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro;
- e) Na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro;
- f) No Código de Procedimento Administrativo.

PARTE III

Procedimentos de aquisição do serviço pelas entidades adquirentes

Secção I

Cláusulas gerais

Artigo 22º

Critérios de adjudicação para aquisições ao abrigo do acordo-quadro

- 1- A adjudicação é feita segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, tendo em conta os seguintes factores, por ordem decrescente de importância:
 - a) Preço;
 - b) Níveis de serviço;
 - c) Prazo de entrega e execução da solução técnica proposta;
 - d) Adequação tecnológica e funcional da solução.
- 2- Em qualquer caso o factor Preço terá, obrigatoriamente, uma valorização igual ou superior a 75%.

Artigo 23º

Aquisição do serviço pelas entidades adquirentes

- 1- A aquisição do Serviço Móvel Terrestre pelas entidades adquirentes será efectuada por consulta às entidades prestadoras do serviço que integrem o acordo-quadro, para que apresentem as suas propostas para cada serviço ou produto específico, na qual se fixará um prazo suficiente para a apresentação das propostas.
- 2- As consultas às entidades prestadoras do serviço ao abrigo do acordo-quadro, quando efectuadas por entidades vinculadas ao SNCP, são da exclusiva responsabilidade de uma entidade agregadora, podendo ser representada por entidade mandatada para o efeito.
- 3- A entidade agregadora, responsável pela consulta, deverá negociar as propostas apresentadas pelas entidades prestadoras do serviço.

- 4- As entidades adquirentes atribuirão a prestação do serviço à entidade prestadora que, após a negociação referida no número anterior, apresente a melhor proposta com base nos critérios de adjudicação previstos no artigo 22.º deste caderno de encargos.

Artigo 24º

Aceitação do serviço pelas entidades adquirentes

- 1- Após o início da prestação do serviço, as entidades adquirentes dispõem de um prazo de trinta dias para procederem à verificação quantitativa e qualitativa dos serviços, efectuando testes e aferindo eventuais irregularidades.
- 2- As entidades adquirentes devem comunicar à entidade prestadora do serviço todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo mencionado no número anterior sem que hajam comunicado a rejeição dos serviços, considera-se que os aceitam.
- 3- A entidade prestadora do serviço dispõe de um prazo de dois dias a contar da comunicação para suprir as deficiências e irregularidades.
- 4- A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere à entidade prestadora do serviço o direito a qualquer indemnização.
- 5- A rejeição do serviço por parte da entidade adquirente pode conferir-lhe o direito a ser indemnizada, pelos custos incorridos e prejuízos sofridos.

Artigo 25º

Prazo para o início da prestação do serviço às entidades adquirentes

- 1- A prestação do Serviço Móvel Terrestre às entidades adquirentes deverá ter início na data acordada no contrato celebrado entre a entidade adquirente e a entidade prestadora do serviço.

- 2- Sem prejuízo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo seguinte, o incumprimento da data referida no número anterior constitui a entidade prestadora do serviço na obrigação de indemnização da entidade adquirente em relação à qual se verifique o incumprimento, sendo o montante indemnizatório calculado em função da seguinte fórmula:

$$I = V * A / 365$$

Sendo:

I = valor da indemnização; V = valor anual estimado decorrente da aplicação do tarifário ao perfil de consumo da entidade adquirente no momento da aquisição; A = número de dias totais de incumprimento

Artigo 26º

Resolução do contrato pela entidade adquirente

- 1- Para além do exercício, por parte da entidade adquirente, do direito à resolução do contrato nas situações previstas no artigo 16.º deste caderno de encargos, esta pode ainda exercer o direito de resolução, sem prejuízo das penalidades previstas no artigo 44º deste caderno de encargos, nas seguintes situações:
- a) Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos associados à prestação do serviço expressas no acordo-quadro e no contrato;
 - b) Incumprimento da data referida no número 1 do artigo anterior, por um período igual ou superior a 30 dias;
 - c) Indisponibilidade de acesso à rede por qualquer entidade adquirente, num local, por um período de tempo contínuo superior ou igual a 48 horas;
 - d) Indisponibilidade de acesso à rede por qualquer entidade adquirente, num local, por um período de tempo interpolado superior ou igual a 88 horas.

- 2- A entidade adquirente, nos casos das alíneas c) e d) do número anterior, pode, no contrato, fixar condições de indisponibilidade de acesso à rede com um referencial horário inferior.
- 3- A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à entidade adquirente nos termos gerais de direito.

Artigo 27º

Prazo de vigência dos contratos efectuados ao abrigo do acordo-quadro

Os contratos terão uma duração de 24 meses.

Artigo 28º

Aplicação subsidiária

Aplicam-se ao regime jurídico do contrato em tudo o que não estiver especialmente regulado, com as necessárias adaptações, as disposições da Parte II do presente caderno de encargos.

Secção II

Preços e pagamentos

Artigo 29º

Regime de preços

- 1- O regime de preços constante desta secção é aplicável à relação contratual a estabelecer entre a entidade adquirente e a entidade prestadora do serviço.
- 2- As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços que lhes sejam prestados, não podendo, em caso algum, a entidade prestadora do serviço emitir facturas à ANCP por esses serviços.
- 3- Aos preços apresentados pelas entidades prestadoras do serviço acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Artigo 30º

Preços e planos de tarifários

- 1- Os preços do Serviço Móvel Terrestre devem ser apresentados de acordo com as tabelas definidas nos Anexos IV.1, IV.2 e IV.3, tendo em conta o disposto nos números seguintes.
- 2- Para o Lote 1 – Serviço Móvel de Voz e Dados:
 - a) A estrutura de preços consistirá, exclusivamente, numa parte variável associada ao consumo efectivo dos serviços utilizados, não podendo conter partes fixas;
 - b) Os planos de preços devem respeitar a caracterização de tráfego indicada no artigo 36º deste caderno de encargos;
 - c) Os equipamentos e serviços descritos no artigo 37º, necessários para usufruir do serviço contratado deverão ser proporcionados sem custo às entidades adquirentes, podendo estas últimas prescindir dos mesmos em troca de um desconto a acordar entre as partes;
 - d) Os planos de preços deverão discriminar chamadas de voz efectuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas.
- 3- Para o Lote 2 – Serviço Telefónico Fixo-Móvel:
 - a) A estrutura de preços consistirá, exclusivamente, numa parte variável associada ao consumo efectivo dos serviços utilizados, não podendo conter partes fixas;
 - b) O plano de preços deve respeitar a caracterização de tráfego indicada no artigo 38º deste caderno de encargos;
 - c) Os equipamentos e serviços necessários para usufruir do serviço contratado deverão ser proporcionados sem custo às entidades adquirentes, podendo estas últimas prescindir dos mesmos em troca de um desconto a acordar entre as partes.
- 4- Para o Lote 3 – Serviço Móvel de Dados:
 - a) A estrutura de preços consistirá numa parte variável associada ao consumo efectivo dos serviços utilizados, não podendo conter partes fixas;
 - b) O plano de preços deve respeitar a caracterização de tráfego indicada no artigo 40º deste caderno de encargos;

- c) Os equipamentos e serviços necessários para usufruir do serviço contratado deverão ser proporcionados sem custo às entidades adquirentes, podendo estas últimas prescindir dos mesmos em troca de um desconto a acordar entre as partes;
- d) Na utilização em *roaming*, os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas.

Artigo 31º

Descontos

- 1- Quaisquer descontos financeiros aplicados sobre a facturação mensal a emitir às entidades adquirentes devem ser creditados na factura correspondente ao período a que se refere.
- 2- Os descontos financeiros referidos no número anterior devem ser apresentados segundo os escalões definidos pela entidade adquirente.

Artigo 32º

Remuneração da ANCP

- 1- As entidades prestadoras do serviço remunerarão a ANCP, pelos serviços de gestão, supervisão e comunicação relacionados com o acordo-quadro, prestados no âmbito das suas atribuições, em particular as que decorrem do artigo 8º deste caderno de encargos, com uma periodicidade semestral, através do pagamento de um valor líquido correspondente a 3% sobre o total da facturação às entidades adquirentes naquele período.
- 2- Para efeitos deste artigo, os períodos de seis meses correspondem aos semestres de cada ano civil.
- 3- O pagamento em causa deverá ser efectuado até ao 60º dia após o período de seis meses referido no número anterior.

Artigo 33º

Condições de pagamento pela entidade adquirente

- 1- O pagamento será efectuado mensalmente mediante o envio à entidade adquirente de factura emitida com base nos serviços prestados no mês respectivo.
- 2- As facturas vencem-se no prazo de 60 dias a contar da sua recepção pela entidade adquirente.

Artigo 34º

Alterações de preços

Sem prejuízo do disposto na alínea g) do artigo 6º, o preço dos serviços objecto dos contratos só pode ser alterado por acordo escrito assinado por ambas as partes.

PARTE IV

Cláusulas Técnicas

Artigo 35º

Descrição da solução

- 1- As propostas dos concorrentes devem ser organizadas de modo a contemplar um, dois ou a totalidade dos seguintes lotes:
 - a) Lote 1 – Serviço Móvel de Voz e Dados;
 - b) Lote 2 – Serviço Telefónico Fixo–Móvel;
 - c) Lote 3 – Serviço Móvel de Dados.
- 2- A solução proposta deve cumprir os requisitos técnicos e funcionais mínimos e níveis de serviços especificados nestas cláusulas técnicas, devendo o concorrente, na sua proposta, apresentar uma memória descritiva na qual indique de forma detalhada o modo como pretende assegurar o cumprimento total destes requisitos e níveis de serviços.

Artigo 36º

Caracterização de tráfego do Lote 1

- 1- O tráfego afecto ao Serviço Móvel de Voz abrangido pelo Lote 1 é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel “Intra-conta”;
 - b) Origem Rede Móvel - Terminação PPCA “Intra-conta”;
 - c) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel “On-Net”;
 - d) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais “Off-Net”;
 - e) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Fixas Nacionais “SFT”;
 - f) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Internacionais;
 - g) Tráfego em “*roaming*”.

- 2- Relativamente ao tráfego afecto ao Serviço Móvel de Mensagens e Serviço Móvel de Mensagens Multimédia (SMS e MMS), prevêem-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel “Intra-conta”;
 - b) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel “On-Net”;
 - c) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais “Off-Net”;
 - d) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Fixas Nacionais “SFT”;
 - e) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Internacionais;
 - f) Tráfego em “*roaming*”;

- 3- No que respeita ao tráfego afecto ao Serviço de Dados, prevêem-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Móvel - Acesso Internet;
 - b) Origem Rede Móvel - Acesso rede de dados da entidade adquirente;
 - c) Origem Rede Móvel - Acesso outras redes de dados;
 - d) Tráfego em “*roaming*”.

Artigo 37º

Requisitos técnicos e funcionais – Lote 1

1- Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

- a) Garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes no universo das entidades adquirentes que o solicitem. Qualquer custo associado à portabilidade dos números é da responsabilidade da entidade prestadora do serviço;
- b) Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para este Lote;
- c) Garantir o acesso aos serviços discriminados para este Lote;
- d) Facturação ao segundo a partir do 30º segundo;
- e) Unidade de facturação de dados: 10 kB;
- f) Garantir a possibilidade da entidade adquirente estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador;
- g) Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma factura adicional em formato electrónico;
- h) Fornecer e apresentar terminais conforme as opções em termos de marcas e modelos, para a totalidade das tipologias seguintes:
 - Terminais do Tipo A: devem ser propostos 3 modelos desta tipologia. Estes terminais devem representar no mínimo 70% da totalidade dos terminais a disponibilizar a cada entidade adquirente. Os terminais de Tipo A devem possuir as seguintes características:
 - Autonomia em conversação: 3h;
 - Autonomia em stand-by: 180h;
 - Capacidade de efectuar e receber chamadas de voz;
 - Capacidade para enviar e receber SMS.
 - Terminais do Tipo B: devem ser propostos 3 modelos desta tipologia. Estes terminais não devem representar mais do que 20% da totalidade dos terminais a disponibilizar a cada entidade adquirente. Os terminais de Tipo B devem possuir as seguintes características:

- As mesmas características dos terminais de Tipo A;
 - Bluetooth;
 - Agenda sincronizável com as principais aplicações de gestão de informação pessoal;
 - Capacidade de enviar e receber correio electrónico.
- Terminais do Tipo C: devem ser propostos 3 modelos desta tipologia. Estes terminais não devem representar mais do que 10% da totalidade dos terminais a disponibilizar a cada entidade adquirente. Os terminais de Tipo C devem possuir as seguintes características:
- As mesmas características dos terminais de Tipo B;
 - WLAN;
 - Navegador Web;
 - Capacidade de criar e editar os principais tipos de documentos de trabalho;
 - Pelo menos um dos três terminais deverá possuir ecrã táctil.

Os concorrentes deverão disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminais propostos.

- i) Disponibilizar os relatórios previstos no artigo 42.º deste caderno de encargos.
- 2- Serão valorizadas, pelas entidades adquirentes, no âmbito do procedimento para a celebração do contrato, as propostas que satisfaçam as seguintes especificações funcionais e técnicas:
- a) Facturação ao segundo a partir do primeiro segundo;
 - b) Não imputação de custos associados à substituição ou reparação dos equipamentos em situações não abrangidas pelas cláusulas gerais de garantia.

Artigo 38º

Caracterização do tráfego – Lote 2

O tráfego afecto ao Serviço Telefónico Fixo–Móvel abrangido pelo Lote 2 é classificado da seguinte forma:

- a) Origem PPCA - Terminação Rede Móvel “Intra-conta”;

- b) Origem PPCA - Terminação Rede Móvel “On-Net”;
- c) Origem PPCA - Terminação outras Redes Móveis Nacionais “Off-Net”;
- d) Origem PPCA - Terminação Redes Internacionais.

Artigo 39º

Requisitos técnicos e funcionais – Lote 2

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

- a) Integração entre a rede do prestador do serviço e os PPCA, propriedade das entidades adquirentes, explicitando a arquitectura de rede proposta em termos de elementos de rede e de interfaces necessários;
- b) Disponibilização de informação sobre requisitos e/ou alterações a implementar nos PPCA propriedade das entidades adquirentes, para integração com a rede do prestador do serviço, sem custos adicionais para as entidades adquirentes;
- c) Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para este Lote;
- d) Garantir o acesso aos serviços discriminados para este Lote;
- e) Facturação ao segundo a partir do 30.º segundo;
- f) Disponibilizar os relatórios previstos no artigo 42.º deste caderno de encargos.

Artigo 40º

Caracterização do tráfego – Lote 3

O tráfego afecto ao Serviço de Dados abrangidos pelo Lote 3 é classificado da seguinte forma:

- a) Origem Rede Móvel - Acesso Internet;
- b) Origem Rede Móvel - Acesso rede de dados das entidades adquirentes;
- c) Origem Rede Móvel - Acesso outras redes de dados;
- d) Acesso em “*roaming*”.

Artigo 41º

Requisitos técnicos e funcionais – Lote 3

- 1- Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - a) Unidade de facturação: 10 kB;
 - b) A solução deve permitir a inibição do serviço de voz;
 - c) A solução deve permitir o serviço de voz sobre IP (VoIP);
 - d) Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para este Lote;
 - e) Garantir o acesso aos serviços discriminados para este Lote;
 - f) Garantir a possibilidade das entidades adquirentes estabelecerem um valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador;
 - g) Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma factura adicional em formato electrónico;
 - h) O prestador do serviço deverá definir trimestralmente a lista de marcas e modelos propostos para cada segmento, disponibilizando a descrição detalhada das características técnicas de cada, sendo que os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado;
 - i) Deverão ser apresentadas opções com interface de ligação em PCMCIA e USB;
 - j) As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que está a ser atingido o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adquirente;
 - k) A solução deve permitir a inibição do serviço de “*roaming*”;
 - l) Disponibilizar os relatórios previstos no artigo 42.º deste caderno de encargos.
- 2- Serão valorizadas, pelas entidades adquirentes, no âmbito do procedimento para a celebração do contrato, as soluções propostas que suportem IPv6.

Artigo 42º

Emissão de Relatórios de Gestão

- 1- É obrigação da entidade prestadora do serviço emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes e para cada um dos serviços prestados (Lotes).
- 2- Entende-se por relatórios de gestão:
 - a) Relatórios de facturação – emitidos com uma periodicidade mensal;
 - b) Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade trimestral.
- 3- Os relatórios de gestão serão emitidos tendo em conta a existência de 3 (três) perfis diferenciados:
 - a) ANCP – recebe a informação agregada ao nível das Entidades Agregadoras e das Entidades Adquirentes que as integram;
 - b) Entidade Agregadora – recebe a informação agregada ao nível das Entidades adquirentes que representa;
 - c) Entidade Adquirente – recebe a informação agregada ao nível do organismo e detalhada ao nível do utilizador.
- 4- Os relatórios de facturação, a que se refere o número 2, alínea a) do presente artigo, devem incluir a seguinte informação:
 - a) Informação agregada de tráfego e valor por tipo, destino e entidade para os perfis previstos no número 3;
 - b) Informação sobre a chamada e ou ligação, para as entidades incluídas no perfil previsto no número 3, alínea c):
 - i. Data
 - ii. Hora
 - iii. Número originador
 - iv. Número de destino (se aplicável)
 - v. Identificador do tipo de chamada e ou ligação
 - vi. Duração / Volume
 - vii. Custo

- 5- Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere o número 2, alínea b), do presente artigo, devem incluir a seguinte informação:
- a) Cumprimento e violação dos SLAs acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade;
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias);
 - d) Números de cartões SIMs activos;
 - e) Indicação dos contratos activos, incluindo a seguinte informação:
 - i. Data de início;
 - ii. Data de cessação.
- 6- Os relatórios referidos nos números anteriores deverão ser fornecidos em formato electrónico apropriado a definir pela ANCP.

Artigo 43º

Níveis de serviço

- 1- Os contratos celebrados ao abrigo deste acordo-quadro deverão incluir um Acordo de Níveis de Serviço, “*Service Level Agreement – SLA*”, com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes, com aplicabilidade em cada Lote.
- 2- A entidade prestadora do serviço nomeará pelo menos um gestor de conta afecto à gestão de cada contrato.
- 3- Com a periodicidade definida, a entidade prestadora do serviço apresentará os relatórios acordados, nos termos do artigo 42.º.
- 4- A entidade prestadora do serviço reunirá trimestralmente com a entidade agregadora ou suas representantes para análise dos relatórios.
- 5- Deverá existir um CAT com contactos específicos para os contratos celebrados ao abrigo deste acordo-quadro, com as seguintes obrigações:
 - a) Tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos, entre as 9 horas e as 19 horas, nos dias úteis;

- b) Fora do período definido na alínea anterior, atendimento geral disponível 24 horas, todos os dias com um tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos;
 - c) Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deve ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão previsto no artigo 42.º, n.º 2, alínea b).
- 6- Relativamente aos equipamentos terminais e de interligação dos diversos Lotes deverá ser cumprido o seguinte:
- a) Disponibilização no CAT, em caso de avaria dos equipamentos terminais, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT, podendo o equipamento ser expedido por correio, neste prazo, por solicitação da entidade adquirente;
 - b) Taxa de avarias em terminais deve ser inferior a 10% por trimestre;
 - c) A intervenção para reposição do serviço, em caso de avaria dos acessos de interligação de PPCA à rede móvel, deverá ser efectuada num prazo de 4 horas após comunicação da mesma ao CAT.
- 7- As entidades prestadoras do serviço deverão garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativos a privações do serviço contratado comunicadas ao CAT:
- a) Tempo máximo total de privação do serviço contratado deve ser inferior a 8 horas por ano;
 - b) Tempo médio de privação do serviço deve ser inferior a 1 hora por ano;
 - c) Tempo entre privações do serviço deve ser superior a 12 horas.

Artigo 44º

Penalidades por incumprimento de níveis de serviço contratado

- 1- O incumprimento dos níveis de serviço, bem como a falta de entrega dos relatórios trimestrais confere à entidade adquirente o direito a ser indemnizada através da aplicação de pena pecuniária descontada na factura relativa ao período em que se verificou o incumprimento, nos termos seguintes:

- a) Pelo incumprimento do número 2 do artigo 43º será aplicada uma pena de 5.000€ por contrato;
- b) Pelo incumprimento do número 3 do artigo 43º será aplicada uma pena de 15.000 € por relatório a que se referem as alíneas a) e b) do número 3 do artigo 42º e 500 € por relatório a que se refere a alínea c) do número 3 do artigo 42º;
- c) Pelo incumprimento do número 4 do artigo 43º será aplicada uma pena de 5.000€;
- d) Pelo incumprimento da alínea a) do número 5 do artigo 43º será aplicada uma pena de 5.000 €;
- e) Pelo incumprimento da alínea b) do número 5 do artigo 43º será aplicada uma pena de 5.000 €;
- f) Pelo incumprimento da alínea c) do número 5 do artigo 43º será aplicada uma pena de 500 € por ocorrência não registada;
- g) Pelo incumprimento da alínea a) do número 6 do artigo 43º será aplicada uma pena calculada da seguinte forma:

$$VP= 300 * t$$

VP: valor da penalidade em EUR

t: número de dias de incumprimento;

- h) Pelo incumprimento da alínea b) do número 6 do artigo 43º será aplicada uma pena de 1.500 €;
- i) Pelo incumprimento da alínea c) do número 6 do artigo 43º será aplicada uma pena calculada da seguinte forma:

$$VP= 3.000 * t$$

VP: valor da penalidade em EUR

t: número de horas em incumprimento;

- j) Pelo incumprimento do número 7 do artigo 43º será aplicada uma pena calculada da seguinte forma:

$$VP= 3.000 * t$$

VP: valor da penalidade em EUR

t: número de dias ou fracção em incumprimento.