

CONTRATO Nº 2021/41
CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

Entre: **TURISMO DE PORTUGAL, I.P.**, pessoa coletiva nº 508666236, com sede na Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa, representado por Dr. Luís Inácio Garcia Pestana Araújo, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, como **PRIMEIRO OUTORGANTE**, e **NOS SISTEMAS, S.A.**, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de pessoa coletiva nº 506518108, com o capital social de 8.200.000,00 €, com sede na Rua Ator António Silva, nº 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, aqui representada por Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça, titular do NIF XXXXXXXX, com residência profissional na Av. D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa, na qualidade de Administrador em exercício, e por João Ricardo da Silva Pereira Moreira, titular do NIF XXXXXX com residência profissional na Av. D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa, na qualidade de Procurador com poderes para o ato, como **SEGUNDO OUTORGANTE**,

Considerando que:

- A) Em 04/05/2021 o **PRIMEIRO OUTORGANTE** autorizou a abertura de um procedimento pré-contratual para prestação de serviços de comunicações de dados, voz e vídeo e a manutenção do respetivo equipamento de suporte, no Hotel de Aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal, que integra a Rede Escolar do **PRIMEIRO OUTORGANTE**;
- B) Por deliberação do Conselho Diretivo do **PRIMEIRO OUTORGANTE**, de 18/06/2021, foram adjudicados ao **SEGUNDO OUTORGANTE** os serviços referidos no considerando anterior e aprovada a minuta do presente contrato;
- C) A despesa emergente do presente contrato tem cabimento na dotação orçamental do **PRIMEIRO OUTORGANTE** sob as rubricas 02.02.09 B e 02.02.19 A e está a coberto do compromisso registado sob o nº 01/DTSI/202101308, de 04/05/2021.

É celebrado o presente contrato, nos termos das cláusulas seguintes:

Cláusula 1ª - Objeto: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de comunicações de dados, voz e vídeo e a manutenção do respetivo equipamento de suporte, no Hotel de Aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal, que integra a Rede Escolar do Turismo de Portugal, IP, de acordo com os requisitos funcionais e técnicos constantes do anexo I ao presente Contrato.

Cláusula 2ª - Obrigações do SEGUNDO OUTORGANTE:

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no Contrato, o **SEGUNDO OUTORGANTE** obriga-se a:

- a) Assegurar a gestão da rede multi-serviços (voz, dados e vídeo), com níveis de qualidade que garantam o seu uso continuado, em conformidade com as especificações funcionais e técnicas definidas no anexo I;
 - b) Manter a interligação da rede multi-serviços (voz, dados e vídeo) à rede fixa pública de voz e à internet, com níveis de qualidade que garantam o seu uso continuado, em conformidade com as especificações funcionais e técnicas definidas no anexo I;
 - c) Assegurar a manutenção técnica do equipamento de suporte à rede multi-serviços (voz, dados e vídeo) com níveis de qualidade que garantam o seu uso continuado;
 - d) Assegurar a integração com a plataforma ENUM da Administração Pública, disponibilizada pela AMA (ADNS), devendo as chamadas de voz fixa entre organismos públicos, não ter qualquer custo associado.
 - e) Prestar de forma correta as informações referentes às condições dos serviços objeto do contrato e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - f) Prestar toda a informação a que seja obrigado no âmbito do presente Contrato, bem como toda a informação adicional respeitante aos serviços em causa, que lhe for solicitada pelo **PRIMEIRO OUTORGANTE**;
 - g) Assegurar a gestão operacional dos serviços de acordo com o estabelecido no presente Contrato.
2. O **SEGUNDO OUTORGANTE** obriga-se a prestar os serviços de gestão e manutenção da rede multi-serviços do **PRIMEIRO OUTORGANTE**, pelo prazo de 12 meses, incluindo o seguinte:
- a) Manutenção, supervisão, operação e gestão dos circuitos de comunicações;
 - b) Definição de classes de serviço, que permitam a diferenciação das categorias de serviços para aplicações de voz, dados e vídeo;
 - c) Ligações à RPC (Rede Pública Comutada) via IP, garantindo a origem geográfica das chamadas;
 - d) Manutenção, supervisão, operação e gestão dos circuitos de acesso à internet;
 - e) Fornecimento de endereçamento público, obrigatoriamente em IPv4, e complementarmente em IPv6, quando o **SEGUNDO OUTORGANTE** puder disponibilizar a tecnologia;
3. O **SEGUNDO OUTORGANTE** obriga-se a prestar os serviços de manutenção técnica do equipamento de suporte à infraestrutura da rede multi-serviços, pelo prazo de 12 meses, incluindo:
- a) Equipamento de *switching*;
 - b) Telefones fixos e taxação;
 - c) *SmartTV's*;
 - d) *Access Points*.
4. A prestação dos serviços de gestão e manutenção da rede multi-serviços e serviços de manutenção técnica do equipamento, a que se referem os números anteriores, é efetuada através da infraestrutura e recursos disponibilizados pelo **SEGUNDO OUTORGANTE**.

Cláusula 3ª - Preço e condições de pagamento:

1. O **PRIMEIRO OUTORGANTE** paga ao **SEGUNDO OUTORGANTE** o preço contratual de € 19.599,60 (dezanove mil, quinhentos e noventa e nove euros e sessenta centimos), a que correspondem os seguintes preços parcelares:
- a) prestação dos serviços de comunicações de voz, dados e IPTV: 17.550,00 (dezassete mil, quinhentos e cinquenta euros);

- b) serviços de manutenção do equipamento de suporte à infraestrutura da rede multi-serviços: € 2.049, 60 (dois mil e quarenta e nove euros e sessenta cêntimos).
2. O preço contratual referido no número anterior diz respeito à prestação de serviços por um período de 12 meses e ao mesmo acresce o IVA à taxa legal em vigor.
3. A quantia referida no número 1. inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja cometida ao PRIMEIRO OUTORGANTE.
4. O SEGUNDO OUTORGANTE pode solicitar adiantamentos, de montante não superior a 30% do preço contratual, nos termos previstos no artigo 292º do Código dos Contratos Públicos (CCP).
5. Os pagamentos devidos pelo PRIMEIRO OUTORGANTE são efetuados, mensalmente, em prestações de igual montante, correspondentes à prestação de serviços a que alude as alíneas a) e b) do nº 1, no prazo de 30 dias contados da data da receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas pelo SEGUNDO OUTORGANTE após o vencimento das obrigações a que se referem.
6. Em caso de atraso do PRIMEIRO OUTORGANTE no cumprimento das obrigações de pagamento do preço contratual, tem o SEGUNDO OUTORGANTE direito a receber juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
7. Se aplicável, o SEGUNDO OUTORGANTE é, de acordo com o prescrito no artigo 299.º-B, n.º 1 do CCP, obrigado a emitir fatura eletrónica, que, para além dos requisitos exigidos na legislação fiscal, contém, imperativamente os elementos enunciados nas diversas alíneas que compõem a norma contida nesse n.º 1 do referido artigo, sempre que aplicáveis.
8. Se aplicável, o modelo de fatura eletrónica a utilizar é o estabelecido pela norma europeia respetiva, aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, de acordo com o prescrito no artigo 299.º-B, n.º 3 do CCP.

Cláusula 4.ª - Níveis de Serviço:

1. Relativamente à prestação de serviços de gestão e manutenção da rede de comunicações de dados, voz e vídeo, a que alude o nº 2 da cláusula 2ª, o SEGUNDO OUTORGANTE deve garantir os seguintes níveis de serviço:
- a) Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas decorrentes da prestação do serviço;
 - b) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:
 - i) Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;
 - ii) Utilizar sempre o mesmo canal no contacto de suporte técnico;
 - iii) Um número de identificação para cada avaria reportada.
2. Relativamente à manutenção e resolução de avarias, o SEGUNDO OUTORGANTE deverá garantir:
- a) Serviços de comunicações de voz:
 - i) Tempo médio mensal de reposição do serviço de voz afetado, após participação do PRIMEIRO OUTORGANTE, equivalente a 4 (quatro) horas seguidas (HS).
 - b) Serviços de dados - acesso à Internet e conectividade:
 - i) Tempo médio mensal de reposição do serviço de dados até 100 Mbps afetado, após participação do PRIMEIRO OUTORGANTE, de 2 (duas) HS;
3. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a cumprir o seguinte:
- a) Tempo máximo de atendimento de 45 (quarenta e cinco) segundos pelo operador humano ou equivalente, a solicitações/reclamações do PRIMEIRO OUTORGANTE;
 - b) Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações de 24 (vinte e quatro) HS;
 - c) Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas, de 0,06%;
 - d) Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na faturação de 20 (vinte) DS.

Cláusula 5.ª - Gestão operacional: O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a assegurar a gestão operacional dos circuitos e equipamentos, de acordo com as melhores práticas ITIL, seguindo, para cada uma das suas componentes, um modelo de exploração que deve incluir o seguinte:

- a) Relacionamento com o Utilizador - representa o ponto único de contacto entre os prestadores do serviço e os utilizadores do serviço;
- b) Gestão de Eventos - trata de todo o ciclo de vida dos eventos, promovendo a sua rápida resolução pela utilização, sempre que possível, dos registos de problemas conhecidos e operando no sentido de diminuir as quebras de serviço que os eventos possam provocar;
- c) Gestão de Problemas - efetua a determinação eficiente das causas dos eventos, tendo uma atuação não só reativa, mas também pró-ativa no sentido de determinar tendências e prever futuros problemas;
- d) Gestão de Alterações - trata da minimização do impacto que a normal evolução dos sistemas tem sobre o serviço efetuando gestão do ciclo de vida dos pedidos de alteração;
- e) Gestão da Disponibilidade - trata da monitorização contínua e continuada da disponibilidade e correto funcionamento dos componentes que integram a infraestrutura tecnológica, fornecendo também a informação necessária para completar as restantes funções operacionais;
- f) Gestão dos Níveis de Serviço - é responsável por auditar todos os processos responsáveis pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados;
- g) Operação, administração e suporte dos equipamentos que constituem a infraestrutura de comunicações em produção;
- h) Monitorização, 24x7, da conectividade da infraestrutura de comunicações.

Cláusula 6.ª - Relatórios e monitorização: O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a emitir, até ao dia 10 de cada mês, relatórios mensais relativos ao mês anterior, que permitam avaliar os seguintes aspetos:

- a) Utilização mensal dos circuitos, incluindo circuitos para a rede pública de voz, e taxas de ocupação média (apresentação em gráfico);
- b) Disponibilidade por circuito;

- c) Listagem de incidentes de sua responsabilidade e justificação;
- d) Relatório Mensal de SLA.

Cláusula 7.ª - Interrupção do serviço:

1. O SEGUNDO OUTORGANTE pode solicitar ao PRIMEIRO OUTORGANTE a interrupção da prestação do serviço para a realização de ações de manutenção ou de substituição de equipamentos.
2. A solicitação a que alude o número anterior deve ser efetuada com a antecedência mínima de cinco dias em relação à data na qual ou a partir da qual o SEGUNDO OUTORGANTE pretende interromper a prestação do serviço.
3. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode recusar a interrupção prevista nos números anteriores no caso de se encontrar ultrapassado, no mês em que deva ocorrer essa interrupção, o tempo máximo de inoperatividade estabelecido, de acordo com o nível do serviço proposto no presente Contrato.
4. Se, por motivo urgente e devidamente justificado, o SEGUNDO OUTORGANTE se vir obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir do pré-aviso de cinco dias, só o poderá fazer desde que sejam assegurados os seguintes requisitos:
 - a) Autorização por escrito pelo PRIMEIRO OUTORGANTE;
 - b) Ocorrência em período fora do horário normal de funcionamento do Hotel;
 - c) Ou se existir uma solução de backup, se a ocorrência for durante o horário normal de funcionamento.
5. A interrupção que haja sido autorizada pelo PRIMEIRO OUTORGANTE não releva para o efeito da observância do nível do serviço.
6. As intervenções que impliquem interrupções do serviço que excedam o tempo de inoperatividade estabelecido, de acordo com os níveis de serviço previstos no Contrato, só podem ser efetuadas fora do horário normal de trabalho.

Cláusula 8.ª - Dever de Sigilo:

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

Cláusula 9.ª - Prazo do dever de sigilo: O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 10.ª : Penalidades:

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviço a que se refere a cláusula 7ª, o PRIMEIRO OUTORGANTE pode exigir do SEGUNDO OUTORGANTE o pagamento de uma sanção pecuniária de acordo com os parâmetros indicados no Anexo II ao presente Contrato.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o PRIMEIRO OUTORGANTE tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do SEGUNDO OUTORGANTE e as consequências do incumprimento.
3. O PRIMEIRO OUTORGANTE pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

Cláusula 11.ª - Força Maior:

1. Não podem ser impostas penalidades ao SEGUNDO OUTORGANTE, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal quaisquer circunstâncias que impossibilitem o cumprimento de obrigações contratuais, alheias à vontade da parte faltosa, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Consideram-se motivos de força maior para efeitos do disposto no número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do SEGUNDO OUTORGANTE, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do SEGUNDO OUTORGANTE ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo SEGUNDO OUTORGANTE de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo SEGUNDO OUTORGANTE de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do SEGUNDO OUTORGANTE cuja causa, propagação ou proporções se devam à culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do SEGUNDO OUTORGANTE não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

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

Cláusula 12.ª - Cessão da posição contratual: O SEGUNDO OUTORGANTE não pode ceder, no todo ou em parte, a sua posição contratual, incluindo quaisquer direitos de crédito de que possa ser titular, sem o prévio consentimento do PRIMEIRO OUTORGANTE.

Cláusula 13.ª - Resolução:

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o incumprimento por uma das partes das obrigações emergentes do contrato, desde que por causa que lhe seja imputável, confere à parte não faltosa a faculdade de rescisão do mesmo, sem prejuízo do direito de ser ressarcida pelos eventuais prejuízos e danos sofridos.
2. O PRIMEIRO OUTORGANTE não aceita a limitação de responsabilidade do SEGUNDO OUTORGANTE.

Cláusula 14.ª - Transição do serviço de comunicações: O SEGUNDO OUTORGANTE compromete-se a colaborar na transferência do serviço de comunicações, de forma progressiva, segura e ordenada, para a responsabilidade do PRIMEIRO OUTORGANTE ou para terceiro a designar por este, de forma a assegurar a mínima perturbação na atividade em curso, em caso de cessação do contrato, qualquer que seja a razão que deu origem à mesma (e.g. denúncia, resolução ou caducidade) e independentemente de: (i) a referida cessação ser ou não contestada pelo SEGUNDO OUTORGANTE ou (ii) quaisquer reclamações que este possa ter contra o PRIMEIRO OUTORGANTE ao abrigo deste contrato ou a outro título.

Cláusula 15.ª - Representantes das Partes - Gestor do Contrato:

1. Cada uma das partes obriga-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do contrato.
2. Cada uma das partes obriga-se a informar, por escrito, a outra parte da identidade e dos contactos do respetivo representante previsto no número anterior.
3. O PRIMEIRO OUTORGANTE designa, como gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, nos termos do artigo 290.º-A do CCP, XXXXXXXXXXXXXXX, cabendo-lhe, nomeadamente:
 - a) Comunicar de imediato eventuais desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato ao Conselho Diretivo do Turismo de Portugal, IP, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas; e
 - b) Adotar as medidas corretivas acima referidas, em caso de delegação de poderes para o efeito, salvo em matéria de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 16.ª - Contrato:

1. O presente contrato integra os seguintes elementos:
 - a) o caderno de encargos;
 - b) a proposta adjudicada.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem em que aí são indicados.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 1 e o clausulado do contrato prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos nos termos do disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo SEGUNDO OUTORGANTE nos termos do disposto no artigo 101º do mesmo diploma legal.

Cláusula 17.ª - Vigência do contrato: O contrato retroage os seus efeitos a 1 de junho de 2021 e mantém-se vigor pelo período de 12 meses a contar dessa data.

Cláusula 18.ª - Foro competente: Para a resolução de quaisquer litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Lisboa, em 22 de jul de 2021

O PRIMEIRO OUTORGANTE,

O SEGUNDO OUTORGANTE

Jorge Graça
Administrador

João Ricardo Moreira

Anexo I – Requisitos funcionais e técnicos

O SEGUNDO OUTORGANTE deverá assegurar a manutenção da infraestrutura de comunicações com ligação das instalações do Hotel de Aplicação de Setúbal através de uma rede VPN (*Virtual Private Network*) IP MPLS (*Multi Protocol Label Switching*) com integração de serviços de voz, dados, vídeo e internet e a gestão dos respetivos equipamentos de acesso, garantindo um ambiente de qualidade de serviços e segurança.

1. O SEGUNDO OUTORGANTE obriga-se a respeitar os seguintes requisitos funcionais:

Na rede VPN, a infraestrutura deverá:

- i. Possibilitar a convergência de dados, voz e vídeo;
- ii. Possuir funcionalidades de Qualidade de Serviço (QoS) que assegurem o adequado desempenho dos diversos serviços;
- iii. Garantir segurança e privacidade da informação em níveis idênticos a redes suportadas em tecnologia de circuitos dedicados.

3. O dimensionamento dos circuitos de acesso à VPN IP MPLS deverá respeitar:

- a) Acesso dedicado MPLS (internet e telefonia IP) com a largura de banda de 100 Mbps;
- b) Acesso a serviços de IP TV com a largura de banda de 600 Mbps;
- c) O serviço de transmissão de dados inclui a manutenção, operação e gestão de todos os equipamentos necessários;

4. O serviço de acesso à Internet deverá respeitar:

- a) A disponibilização de serviço de firewall centralizado, garantindo as condições de controlo e correta utilização dos acessos por parte dos colaboradores/clientes do Hotel;
- b) Um circuito de acesso com a largura de banda de 100 Mbps.

5. O serviço *WiFi* deverá respeitar:

- a) Suporte em plataforma centralizada e de elevada disponibilidade;
- b) Gestão e manutenção de 29 *access points*;
- c) Autenticação e gestão de utilizadores através de diferentes vias;
- d) Restrição de largura de banda por AP e utilizador;
- e) Apuramento de informação estatística sobre a utilização do serviço.

6. O serviço de telefonia IP (rede de voz) deverá respeitar:

- a) Dimensionamento ajustável à medida das necessidades;
- b) Comunicações em IP com garantia de qualidade de serviço e segurança;
- c) Integração e convergência de extensões e serviços fixos e móveis;
- d) Gestão centralizada do atendimento e controlo inteligente das chamadas;
- e) Configuração de extensões de acordo com o tipo de utilização:
 - i. *Quartos* – utilização generalista com funcionalidades standard; tráfego de 5.000 min GFU (Grupos Fechados de Utilizadores);
 - ii. *Rececionistas* – exigência de numeração própria; tráfego de 5.000 min GFU, módulo de 4.000 minutos para a Rede Fixa Nacional, pacote de 1.500 minutos para a Rede Móvel Nacional e módulo de 1.000 minutos para as Redes Fixas Internacionais.

7. O serviço de IPTV deverá respeitar:

- a) A disponibilização de funcionalidades de TV interativa (portal interativo);
- b) A disponibilização de uma plataforma de administração central para gestão remota, gestão da informação do Hotel, gestão dos pacotes de canais de televisão disponíveis e gestão de utilizadores;
- c) A disponibilização de conteúdos de vídeo a pedido (*video-on-demand*)

Anexo II
Penalidades por incumprimento dos níveis de serviço

Manutenção e resolução de avarias	Objetivo	Incumprimento	Sanção aplicável
Voz e Dados			
Tempo médio mensal de reposição do serviço de voz afetado, após participação da PRIMEIRO OUTORGANTE (horas seguidas)	4HS	4HS<x<=6HS 6HS<x<=8HS 8HS<x	Até 1% (fatura mensal) Até 3% (fatura mensal) Até 7% (fatura mensal)
Tempo médio mensal de reposição do serviço de dados até 100 Mbps afetado, após participação da PRIMEIRO OUTORGANTE (horas seguidas)	2HS	2HS<x<=4HS 4HS<x<=6HS 6HS<x	Até 1% (fatura mensal) Até 3% (fatura mensal) Até 7% (fatura mensal)

Penalidades por incumprimento dos níveis de serviço

Apoio ao PRIMEIRO OUTORGANTE	Objetivo	Incumprimento	Sanção aplicável
Voz e Dados			
Tempo máximo de atendimento (em segundos) pelo operador humano ou equivalente, a solicitações/reclamações da PRIMEIRO OUTORGANTE	45 s	45<x<=60 60<x<=90 90<x	Até 1% (fatura mensal) Até 3% (fatura mensal) Até 7% (fatura mensal)
Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações (horas seguidas)	24HS	24<x<=48 48<x<=72 72<x	Até 1% (fatura mensal) Até 3% (fatura mensal) Até 7% (fatura mensal)
Porcentagem de faturas reclamadas relativamente ao nº total de faturas emitidas	0,06%	0,06%<x<=0,1% 0,1%<x	Até 2% (fatura mensal) Até 5% (fatura mensal)
Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na faturação (dias seguidos)	20 DS	20<x<=40 40<x	Até 2% (fatura mensal) Até 5% (fatura mensal)