

Contrato n.º 39/25

OBJETO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ÀS ESTAÇÕES DE  
RECOLHA DE DADOS BIOMÉTRICOS (FIXAS E MÓVEIS)

OUTORGANTES

PRIMEIRO OUTORGANTE: AGÊNCIA PARA A INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÕES E ASILO, I.P.  
SEGUNDO OUTORGANTE: VISION BOX –SOLUÇÕES DE VISÃO POR COMPUTADOR S.A.

PROCEDIMENTO n.º AD(CM)287/24

PROCEDIMENTO POR AJUSTE DIRETO

## Contrato n.º 39/25

Entre:

**Como Primeiro Outorgante, a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P.**, adiante designado por Primeiro Outorgante, sita na Avenida António Augusto de Aguiar, n.º 20, 1069-119 Lisboa, NIPC n.º 517 686 260, representado por Pedro Manuel Portugal Natário Botelho Gaspar, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, com poderes para o ato, nos termos do disposto na RCM n.º 103/2024, de 26 de julho, conjugado com o disposto na alínea b) do n.º2 do artigo 21.º da Lei n.º 3/2004 de 15 de janei (Lei Quadro dos Institutos Públicos), com o disposto na alínea b) do n.º1 do artigo 17.º do Decreto-Lei 197/99 de 8 de junho (na redação atual), e ainda, com do n.º 1 do artigo 36.º do CCP.

**Como Segundo Outorgante, Vision Box –Soluções de Visão por Computador, S.A.**, adiante designado por Segundo Outorgante, com sede no Rua Casal do Canas n.º 2, Zona Industrial de Alfragide, 2790-204 Carnaxide, NIPC 505350173, representado por Christopher Andrew Abbott, na qualidade de representante legal, com poderes para outorgar o presente contrato, Informação Ocultada de Informação Ocultada que se encontra junto ao processo.

É celebrado o presente contrato que se rege pelas seguintes cláusulas e pelos demais termos de direito aplicáveis.

### Cláusula 1.ª - Objeto

O presente Contrato tem por objeto principal a aquisição de serviços de Assistência Técnica às “Estações Fixas e Móveis de Recolha de Dados Biométricos”, de acordo com as Especificações Técnicas definidas no Anexo I.

### Cláusula 2.ª - Entidade pública adquirente

A entidade pública adquirente é a Agência para a Integração Migrações e Asilo (AIMA, I.P.).

### Cláusula 3.ª - Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - a. O Caderno de Encargos;
  - b. Os esclarecimentos ao Caderno de Encargos;
  - c. A proposta adjudicada.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Os aditamentos ao contrato estabelecerão a sua própria prevalência relativamente aos restantes documentos.

#### **Cláusula 4.ª - Prazo de vigência do contrato**

1. O contrato vigora desde a data da sua assinatura até 31 de dezembro de 2025, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. A intenção de denúncia do contrato por qualquer das partes, deverá ser comunicada à outra parte com trinta (30) dias de antecedência, no mínimo, por carta registada com aviso de receção.

#### **Cláusula 5.ª - Forma de prestação do serviço, conformidade e garantia técnica**

O Segundo Outorgante obriga-se a prestar os serviços, com todos os elementos referidos no Anexo I – Especificações Técnicas, em respeito pelos seus prazos e horas aí melhor especificados e daqueles indicados na sua proposta, devendo sempre assegurar a contínua prestação do serviço.

#### **Cláusula 6.ª - Redução dos serviços**

1. O Primeiro Outorgante reserva-se o direito de reduzir o fornecimento dos serviços no decurso da execução do contrato, com fundamento em razões de funcionamento da AIMA.
2. Sempre que se verificar redução dos serviços o Primeiro Outorgante comunica o facto ao Segundo Outorgante, solicitando que apresente a sua proposta em função das novas condições, sendo elaborada uma adenda ao contrato inicial outorgada pelas duas partes.

#### **Cláusula 7.ª - Local da prestação de serviços**

Os serviços objeto do contrato deverão ser prestados de acordo com o definido no Anexo I - Especificações Técnicas, para cada tipo de equipamento.

#### **Cláusula 8.ª - Preço contratual**

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Contrato, o Primeiro Outorgante deve pagar ao Segundo Outorgante o valor global de **176.445,00 € (cento e setenta e seis mil, quatrocentos e quarenta e cinco euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Primeiro Outorgante, nomeadamente, despesas com deslocações, estadias, despesas de alimentação, encargos com telecomunicações, seguro de acidentes de trabalho e equipamentos, revelados necessários para a prestação de serviços.

### **Cláusula 9.ª - Patentes, licenças e marcas registadas**

1. São da responsabilidade do Segundo Outorgante quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o Primeiro Outorgante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Segundo Outorgante indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

### **Cláusula 10.ª - Obrigações do Segundo Outorgante**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no Contrato ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Segundo Outorgante a obrigação de prestação do serviço identificado na sua proposta, de acordo com as características e requisitos constantes no Anexo I – Especificações Técnicas, bem como no prazo estabelecido.
2. Obrigação de resolução de anomalias de acordo com os níveis de serviços definidos no ponto 5 do Anexo I – Especificações Técnicas.
3. Obrigação de proceder à elaboração e envio de um relatório mensal das atividades desenvolvidas em cada mês, a ser remetido em template a definir pelo Primeiro Outorgante, imediatamente após a celebração do contrato.
4. Obrigação de utilizar, na substituição de componentes de hardware, componentes iguais ou equiparadas em termos de características, para manter o sistema nas condições que foi fornecido.
5. O Segundo Outorgante fica obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais adequados à execução das tarefas a seu cargo para o cumprimento do contrato.

### **Cláusula 11.ª - Obrigações do Primeiro Outorgante**

1. O Primeiro Outorgante compromete-se a não violar nem deixar violar os selos que estejam colocados no equipamento, nem efetuar ou autorizar que outrem, que não pessoal técnico do Segundo Outorgante, efetue alterações ou modificações nos subsistemas que integram o equipamento, durante a vigência do Contrato.
2. Para a execução dos serviços de assistência técnica contratados, o Primeiro Outorgante obriga-se a franquear ao pessoal do Segundo Outorgante ou aos seus agentes, devidamente identificados, o acesso às suas instalações e disponibilizar o acesso remoto por ligação Internet segura devidamente configurada.

### **Cláusula 12.ª - Dever de sigilo**

1. O Segundo Outorgante deve guardar sigilo sobre toda a informação relativa ao Primeiro Outorgante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, sendo vedado

o seu uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do mesmo.

2. A informação e documentação técnica que venha a ter acesso no decurso da execução do contrato não poderá ser cedida a terceiros, nem poderá ser objeto de qualquer uso ou aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto no número anterior a informação do domínio público bem como a que seja obrigado a revelar por força da lei, por determinação judicial ou qualquer outra entidade reguladora ou administrativa competente para o ato.

### **Cláusula 13.ª - Condições de pagamento**

1. Considerando incluídos no preço contratual todas as despesas que o Segundo Outorgante tenha a realizar para a execução de todas as prestações objeto só presente contrato, incluindo todas as despesas com deslocações, meios humanos e técnicos afetos à prestação dos serviços ou quaisquer outros.
2. O pagamento do encargo do contrato, será efetuado mensalmente, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, a obrigação considera-se vencida, após a validação dos serviços prestados, com a entrega dos relatórios ou qualquer outro documento que vier a ser acordado.
4. A fatura deverá ser remetida através do Portal da Fatura Eletrónica - FE-AP (<https://www.feap.gov.pt>) para a receção de documentos em formato eletrónico (EDI - Electronic Data Interchange), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P., obedecendo ao disposto no artigo 299-B.º do Código dos Contratos Públicos, assim como cumprir todas as disposições legais relacionadas ou em caso de impossibilidade para o e-mail Informação Ocultada
5. O Pagamento da fatura deve ser feito no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção pelo Primeiro Outorgante da(s) respetiva(s) fatura(s).
6. Na fatura deverá constar o número de compromisso, a disponibilizar pela AIMA, a que corresponde o referido encargo.
7. Em caso de discordância por parte do Primeiro Outorgante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Segundo Outorgante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o Segundo Outorgante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas pelo Sistema de Meios de Pagamento do Tesouro através de transferência eletrónica interbancária para o NIB indicado pelo Segundo Outorgante.

#### **Cláusula 14.ª - Penalidades contratuais**

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato, e por causa imputável ao Segundo Outorgante, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:  $P = V \times A/500$ , em que P corresponde ao montante da penalidade, V é igual ao preço contratual e A é o número de dias em atraso, face ao prazo fixado no Anexo I – Especificações Técnicas para a prestação dos serviços, não podendo o somatório ultrapassar os 20% do preço contratual.
2. O pagamento a que se refere o número anterior, será efetuado ao Primeiro Outorgante, mediante notificação desta e no montante que dela conste.
3. O Primeiro Outorgante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato, com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As sanções contratuais de natureza pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam que ao Primeiro Outorgante exija uma indemnização pelo dano excedente.

#### **Cláusula 15.ª - Força Maior**

1. Não é havido como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte do caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
  - a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do 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 sociedade ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
  - c. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais da 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 a 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 de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

#### **Cláusula 16.ª - Alterações ao contrato**

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito e assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração
3. O acordo com o disposto no artigo 311.ª do CCP, o contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
  - a. Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
  - b. Decisão judicial ou arbitral;
  - c. Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir a modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

#### **Cláusula 17.ª - Controlo e Fiscalização**

1. O Primeiro Outorgante reserva-se o direito de verificar o cumprimento das condições contratuais.
2. O Segundo Outorgante obriga-se a prestar todo o tipo de dados referentes aos serviços objeto do presente contrato, sempre que os mesmos lhe sejam solicitados pelo Primeiro Outorgante

#### **Cláusula 18.ª - Resolução por parte do Primeiro Outorgante**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Primeiro Outorgante tem o direito de rescisão do contrato, sem que o Segundo Outorgante tenha direito a qualquer

indenização, nos seguintes casos:

- a. Se o Segundo Outorgante recorrer a entidades terceiras para cumprir as obrigações contratuais sem prévia autorização do Primeiro Outorgante ou em violação de qualquer outra disposição da Cláusula 21.ª;
  - b. Se houver incumprimentos graves ou reiterados das orientações recebidas do Primeiro Outorgante;
  - c. Se se verificar a quebra de sigilo, nos termos da Cláusula 12.ª;
  - d. Se as sanções pecuniárias aplicadas pelo Primeiro Outorgante nos termos da cláusula 14.ª ultrapassarem, no seu conjunto o limite definido no n.º 1 da mesma cláusula;
  - e. Se se verificar por mais de uma vez a inobservância das disposições do contrato ou quaisquer circunstâncias que revelem a existência de má-fé por parte do Segundo Outorgante;
  - f. Pela recusa na prestação de serviços;
2. O Primeiro Outorgante deve notificar o Segundo Outorgante da decisão de rescisão do contrato por carta registada, com aviso de receção.
  3. Em caso de resolução do contrato o Segundo Outorgante é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva do Primeiro Outorgante.

#### **Cláusula 19.ª - Resolução por parte do Segundo Outorgante**

5. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Segundo Outorgante pode resolver o contrato, designadamente, nas seguintes situações:
  - a. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao Primeiro Outorgante;
  - b. Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo Primeiro Outorgante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25 % do preço contratual, excluindo juros.
6. O direito de resolução é exercido por via judicial.
7. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Primeiro Outorgante, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

#### **Cláusula 20.ª - Atos imputáveis a terceiros**

Sempre que o Segundo Outorgante seja impedido de cumprir qualquer das obrigações decorrentes do contrato, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deve, no prazo de 5 dias a contar da ocorrência de tal facto, disso informar o Primeiro Outorgante, para que esta fique habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance.

### **Cláusula 21.ª - Subcontratação**

1. A responsabilidade pela execução de todos os serviços incluídos no contrato, seja qual for o agente executor, é sempre do Segundo Outorgante e só dele, salvo no caso de cessão da posição contratual devidamente autorizada, não reconhecendo o Primeiro Outorgante, senão para os efeitos indicados na lei, no Contrato e no contrato, a existência de quaisquer subcontratados que trabalhem por conta ou em combinação com o Segundo Outorgante, ainda que indicados na sua proposta.
2. Caso o Segundo Outorgante, por razões de natureza excecional, necessite de realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato por subcontratação de meios, deve propor previamente a autorização do Primeiro Outorgante, indicando o subcontratado a que pretende recorrer, fazendo acompanhar tal solicitação dos elementos comprovativos e esclarecedores da necessidade invocada e da capacidade e competência do subcontratado que propõe.
3. O Primeiro Outorgante deve pronunciar-se sobre a proposta do Segundo Outorgante no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
4. Se o Primeiro Outorgante não efetuar nenhuma comunicação ao Segundo Outorgante dentro do prazo previsto no número anterior, considera-se que a proposta deste foi rejeitada.
5. O Primeiro Outorgante pode recusar a proposta de subcontratação apresentada pelo Segundo Outorgante, nas situações previstas no artigo 320.º do CCP.
6. Para efeitos da autorização prevista no n.º 3, o Primeiro Outorgante deve apreciar, nomeadamente, se o cessionário proposto não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, nos termos do artigo 317.º do CCP.
7. O Segundo Outorgante deve apresentar comprovativos do cumprimento do indicado no número anterior, sempre que lhe seja solicitado pelo Primeiro Outorgante.

### **Cláusula 22.ª - Cessão da posição contratual**

1. O Segundo Outorgante não pode ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem prévia autorização do Primeiro Outorgante.
2. O cessionário proposto pelo Segundo Outorgante deve apresentar todos os documentos de habilitação que tenham sido exigidos ao Segundo Outorgante na fase de formação do contrato.
3. Para efeitos da autorização prevista no n.º 1, o Primeiro Outorgante deve apreciar, nomeadamente, se o cessionário proposto não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, nos termos do artigo 317.º do CCP.

### **Cláusula 23.ª - Prestação de serviços por terceiros**

O Primeiro Outorgante tem o direito de executar quaisquer trabalhos, diretamente ou através de uma terceira entidade, ou de receber a prestação de quaisquer serviços, ainda que de natureza idêntica aos

atribuídos ao Segundo Outorgante, sem prejuízo do andamento normal dos trabalhos e da execução dos serviços objeto do contrato.

#### **Cláusula 24.ª - Comunicações e notificações**

As notificações e comunicações entre as partes relativas ao presente contrato devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega ou carta registada com aviso de receção, endereçados para as seguintes moradas ou números:

##### **Agência para a Integração, Migrações e Asilo, IP**

Departamento de Sistemas de Informação

Av. Casal de Cabanas, Urb. Cabanas Golf, nº 1, 2734 – 506 Barcarena

Te|: Informação Ocultada

Email: Informação Ocultada

##### **Vision Box – Soluções de Visão por Computador, S.A.**

Rua Casal de Canas, n.º 2, Zona Industrial de Alfragide, 2790-204 Carnaxide

Te|: Informação Ocultada

Email: Informação Ocultada

#### **Cláusula 25.ª - Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

#### **Cláusula 26.ª - Gestor do contrato**

Para os efeitos do artigo 290-A do Código dos Contratos Públicos, a execução do contrato será acompanhada por Informação Ocultada

Informação Ocultada

#### **Cláusula 27.ª - Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato o órgão competente para a resolução dos mesmos é o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

#### **Cláusula 28.ª - Legislação aplicável**

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. Em tudo o que for omissivo e que suscite dúvidas no presente contrato, reger-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos, contido no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 Outubro, Lei n.º 3/2010, de 27 de Abril, Decreto-Lei 131/2010 de 14 de Dezembro, Lei

64-B/2011, de 30 de Dezembro e Decreto-Lei n.º 149/2012 de 12 de Julho e Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

### Cláusula 29.ª Disposições finais

1. O fornecimento dos bens objeto do presente contrato foram adjudicados por deliberação do Conselho Diretivo da AIMA, I.P, de 09 de maio de 2025, ao abrigo de competências subdelegadas.
2. A minuta relativa ao presente contrato foi aprovada por deliberação do Conselho Diretivo da AIMA, I.P, de 09 de maio de 2025, ao abrigo de competências subdelegadas.
3. O presente contrato será suportado por conta das verbas inscritas no orçamento da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P. sob a rubrica de classificação económica D.02.02.19.A0.B0, do orçamento financiado pela fonte 513, compromisso n.º JO52502366.
4. Este contrato foi celebrado em duplicado, sendo um exemplar para cada um dos outorgantes.

O Segundo Outorgante fez prova, em sede de apresentação de documentos de habilitação, de que tem a sua situação regularizada relativamente a dívidas por impostos ao Estado Português e por contribuições para a Segurança Social, o contrato foi assinado pelos representantes de ambas as partes.

Pelo Primeiro Outorgante

**Pedro  
Portugal  
Gaspar**  Assinado de forma  
digital por Pedro  
Portugal Gaspar  
Dados: 2025.05.22  
17:23:01 +01'00'

Presidente do Conselho Diretivo

Pelo Segundo Outorgante

**[Assinatura  
Qualificada]  
Christopher  
Andrew Abbott**  Digitally signed by  
[Assinatura Qualificada]  
Christopher Andrew  
Abbott  
Date: 2025.05.21  
20:13:57 +01'00'

O Representante da Vision Box, S.A.

## Anexo I - Especificações técnicas

### 1. Enquadramento

A AIMA, I.P., pretende a aquisição de serviços de Assistência Técnica às “Estações Fixas e Móveis de Recolha de Dados Biométricos”, para um total de 115 equipamentos, assegurando os serviços de assistência técnica independentemente da localização física das estações de recolha de dados biométricos.

### 2. 10 estações móveis de recolha de dados biométricos, cujas referências se encontram na tabela abaixo:

Informação Ocultada
---------------------

Para estes equipamentos o serviço será maioritariamente realizado a partir das instalações do Segundo Outorgante, mediante a recolha e entrega dos equipamentos na AIMA/TagusPark, sendo da responsabilidade da equipa técnica central do Primeiro Outorgante proceder à recolha (e entrega) dos equipamentos dos seus locais de funcionamento para a AIMA/TagusPark (e vice-versa).

### 3. 105 estações fixas de recolha de dados biométricos, cujas referências se encontram na tabela abaixo:

Número de série	Localização	Aplicação
Informação Ocultada	Informação Ocultada	T.R.'s
		Testes
		T.R.'s







Atendendo à fase de reestruturação dos serviços do Primeiro Outorgante poderá ocorrer a necessidade de desativar alguns dos equipamentos, caso essa situação ocorra o fornecedor será informado com 30 dias de antecedência, sendo que a mensalidade deixará de ser devida no mês seguinte.

Para efeitos do contrato a celebrar, entende-se por serviços de assistência:

- **Assistência corretiva:** serviços que têm por objetivo repor o equipamento ou o sistema nas condições normais de funcionamento sempre que ocorram avarias ou falhas de natureza imprevisível. Os serviços de natureza corretiva serão solicitados, por escrito ou telefonicamente, em caso de situações urgentes;
- **Assistência preventiva:** conjunto de procedimentos realizados com a regularidade considerada necessária à redução de riscos de avaria do equipamento ou de degradação das suas características de funcionamento. Sendo estes procedimentos distintos consoante a tipologia dos equipamentos como segue:
  - **Para as estações fixas deverá incluir:**
    - Execução de, no mínimo, 3 de ações preventivas remotas trimestrais e/ou a pedido da AIMA, incluindo ações de monitorização, revisão, afinação e testes de funcionamento, de acordo com uma checklist de atividades a acordar, mediante disponibilização de acesso remoto aos equipamentos;
    - Execução de ações preventivas locais, incluindo ações de monitorização, revisão, afinação, limpeza (nas presenciais), testes de funcionamento e calibrações locais, no mínimo de 1 ação presencial por equipamento, em datas a acordar entre as partes, decorrentes das ações de assistência preventiva remota.
  - **Para as estações móveis deverá incluir:**
    - Execução de ações preventivas semestrais, incluindo ações de monitorização, revisão, afinação e testes de funcionamento, de acordo com uma *checklist* de atividades.
  - **Independentemente da natureza do equipamento**
    - Atualização do software aplicacional do Fabricante ou fornecedor, remota e/ou presencial no caso das estações fixas e das estações móveis nas instalações do Segundo Outorgante, se e quando necessário para assegurar o correto funcionamento do equipamento, nas condições em que foi fornecido;
    - Detecção e reparação de falhas e avarias, quando não devidas aos motivos subjacentes aos encargos e obrigações excluídas do contrato;
    - Reparação ou substituição de partes que, durante as verificações regulares, se constate não terem as condições necessárias para o bom funcionamento do

equipamento ou que constituam um risco de inoperacionalidade iminente, quando não devidas aos motivos subjacentes aos encargos e obrigações excluídas do contrato.

- **Assistência evolutiva:** corresponde à atualização das aplicações desenvolvidas pelo Fabricante/fornecedor integradas no sistema suportado, se se considerar oportuno para efeitos de melhorias no sistema, desde que o hardware existente seja o mesmo fornecido e mantido ao abrigo dos requisitos estabelecidos pela Primeiro Outorgante, assim o permita.  
Caso se verifique necessário, deve ser fornecida atualização documental e formação referente às atualizações que sejam efetuadas.

Deverá estar adicionalmente incluído no presente procedimento:

- A disponibilização de uma linha de suporte técnico, a operar nas instalações do Segundo Outorgante, dedicada ao apoio e suporte dos equipamentos em contrato, a funcionar das 9:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados oficiais. Esta linha de apoio garantirá o primeiro nível de suporte técnico aos sistemas instalados, articulando-se com a equipa de suporte técnico do Segundo Outorgante para o cumprimento dos níveis de serviço contratados;
- A realização de um relatório mensal das atividades desenvolvidas em cada mês;
- Os serviços de assistência objeto do contrato serão prestados nos dias úteis, das 9:00 às 18:00.

## 5. Níveis de serviço

Para efeitos de **níveis de serviço**, devem assumir-se os seguintes **tempos máximos**:

i. **De resposta** (tempo que decorre entre a receção do pedido de suporte e o primeiro contacto com o solicitante, para diagnóstico ou pedido de informação adicional relevante à análise da ocorrência):

a) Máximo de até 4 (quatro) horas do horário de funcionamento definidos no ponto 2 das especificações técnicas.

ii. **De resolução ou mitigação** (tempo que decorre entre a receção do pedido de suporte e a sua resolução, excluindo tempos de espera ou agendamento a ocorrer com o solicitante, se for caso disso, sendo que a mitigação corresponde ao restabelecimento temporário do normal funcionamento do equipamento, até que ocorra a sua resolução final):

### I. Quiosques fixos com acesso remoto disponível:

i. Serviços dos concelhos de Lisboa ou do Porto, independentemente do número de quiosques inoperacionais no momento:

a. 8 horas úteis (1 dia);

ii. Outros serviços, com mais de 50% de quiosques inoperacionais no momento:

a. 8 horas úteis (1 dia);

iii. Restantes casos:

a. 16 horas úteis (2 dias);

**II. Quiosques fixos sem acesso remoto disponível:**

i. 24 horas úteis (3 dias).

b). Para cumprimento dos prazos mencionados no número anterior da presente cláusula, considera-se o seguinte:

i. A contagem do prazo é feita com base nos horários de funcionamento definidos no ponto 2 das especificações técnicas;

ii. A contagem do prazo inicia-se apenas com a receção do pedido de assistência técnica, efetuado por escrito, segundo os canais e formatos estabelecidos;

**III. Estações móveis**

i. Prazo de resposta: até 4 horas do horário de funcionamento definido;

ii. Prazo de mitigação e/ou resolução: variável de acordo com a criticidade da situação:

a. Se mais de 50% de equipamentos inoperacionais no momento - 8 horas úteis (1 dia);

b. Restantes casos - 16 horas úteis (2 dias).

**6. Diversos**

a. No início da prestação o Segundo Outorgante indicará o nome, cargo ou função de um elemento que, por parte do concorrente, será o interlocutor com a entidade contratante para a gestão da equipa técnica e resolução de todas as questões que se relacionem com o acompanhamento e execução da prestação dos serviços objeto do presente procedimento, no âmbito das questões técnicas ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;

b. Estes serviços deverão ser iniciados com a apresentação de um plano de trabalho, onde serão identificadas iniciativas e metas a cumprir ao longo do período de execução do contrato, nomeadamente, as intervenções preventivas.