



SPMS EPE

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

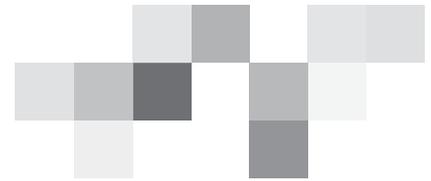


**AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**CONCURSO PÚBLICO N.º
08/16/AMA/SPMS/COMUNICAÇÕES MÓVEIS/GAP**

CADERNO DE ENCARGOS

**CONCURSO PÚBLICO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE
SUPORTE AO ENVIO DE MENSAGENS ATRAVÉS DA GATEWAY DE SMS DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**



PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA

OBJETO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), e com a SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., na sequência de procedimento de formação de contrato que tem por objeto a aquisição agregada de serviços de comunicações móveis de suporte à Gateway de SMS da Administração Pública (GAP), baseados no envio de mensagens curtas, nos termos do presente caderno de encargos.
2. A AMA é, para efeitos de condução do presente procedimento de formação de contrato, a representante do agrupamento de entidades adjudicantes.

CLÁUSULA SEGUNDA

DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

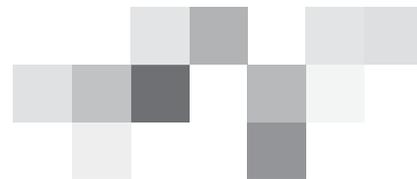
1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
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. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código de Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA TERCEIRA

DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato a celebrar manter-se-á em vigor pelo período compreendido entre a data da sua assinatura e o dia 31 de dezembro de 2016, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo, e do disposto nos números seguintes.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS



SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

SUBSECÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA QUARTA

CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS A PRESTAR

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Assegurar com qualidade os serviços de comunicações que integram o objeto do presente caderno de encargos;
 - b) Cumprir os requisitos, especificações e níveis de serviço previstos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada;
 - c) Comunicar antecipadamente às entidades públicas adquirentes os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - d) Aplicar todos os meios ao seu dispor no sentido de prestar um serviço com elevados parâmetros de qualidade e eficácia;
 - e) Não alterar a prestação do serviço fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
 - f) Disponibilizar um serviço de atendimento telefónico para reporte de anomalias;
 - g) Apresentar às entidades públicas adquirentes um relatório, até ao oitavo dia útil do mês seguinte àquele em que as SMS foram enviadas, com o número de SMS enviadas, nos termos do disposto no presente caderno de encargos.
 - h) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que o serviço é prestado e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - i) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante a vigência do contrato;
 - j) Disponibilizar a informação relevante para a gestão do contrato;
 - k) Desativar os serviços após a cessação do contrato, assumindo todos os custos inerentes.
2. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, nomeadamente, a fornecer todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução dos referidos serviços, nos termos do artigo 452.º do CCP.

CLÁUSULA QUINTA

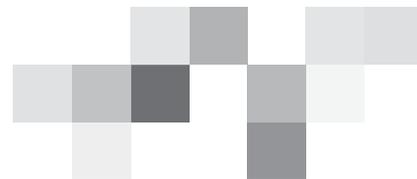
CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA

O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e da Lei n.º 5/2004, na sua redação atual, bem como toda a legislação e regulamentação portuguesa aplicável.

CLÁUSULA SEXTA

RESPONSABILIDADE

1. O adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante as



- entidades públicas adquirentes pela boa prestação dos mesmos.
2. O adjudicatário responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito por qualquer das entidades públicas adquirentes.
 3. Sempre que os erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços resultem de dados fornecidos por qualquer das entidades públicas adquirentes, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.
 4. Em qualquer altura e logo que solicitado por qualquer das entidades públicas adquirentes, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.
 5. As ações de supervisão e controlo das entidades públicas adquirentes em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à prestação dos serviços.
 6. O adjudicatário é totalmente responsável pelos serviços que presta, devendo tomar todas as precauções por forma a evitar toda a perturbação, interferência ou deterioração nas condições de funcionamento e operação de tais serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA

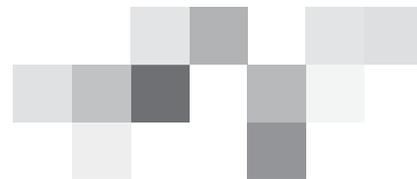
REPORTE E MONITORIZAÇÃO

1. É obrigação do adjudicatário emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes.
2. Para efeitos do número anterior, entende-se por relatórios de gestão:
 - a) Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal, e remetidos em conjunto com a(s) fatura(s) a que respeita(s);
 - b) Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade mensal.
3. Os relatórios de faturação, a que se refere a alínea a), do número 2, da presente cláusula, devem incluir a seguinte informação:
 - a) Indicação do número de SMS enviados dentro do pacote mensal e por isso sem custos adicionais para além do custo do plafond;
 - b) Indicação do número de SMS enviados fora do pacote mensal e qual o seu custo;
4. Os relatórios previstos no número anterior deverão se acompanhados de ficheiro em formato de folha de cálculo com a discriminação detalhada dos valores.
5. Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere a alínea b), do n.º 2, da presente Cláusula, devem incluir a seguinte informação:
 - a) Cumprimento e violação dos SLAs acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade;
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias).
6. Os relatórios referidos nos números anteriores deverão ser fornecidos em formato eletrónico.

CLÁUSULA OITAVA

NÍVEIS DE SERVIÇO

Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, o



adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- a) Nomeação de um gestor de conta afeto à gestão do contrato a celebrar;
- b) Apresentação dos relatórios previstos na cláusula sétima do presente caderno de encargos, com a periodicidade aí definida;
- c) Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24 horas, com contactos específicos, e que garanta um tempo médio de atendimento mensal inferior a 10 minutos;

SUBSECÇÃO II

DEVER DE SIGILO

CLÁUSULA NONA

OBJETO DO DEVER DE SIGILO

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa às entidades públicas adquirentes, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. As entidades públicas adquirentes e o adjudicatário obrigam-se a tratar e a manter como absolutamente confidenciais as informações privilegiadas a que tenham acesso ao abrigo do presente contrato, bem como a utilizá-las única e exclusivamente para efeitos do mesmo, abstendo-se, independentemente dos fins, de qualquer uso fora deste contexto, quer em benefício próprio, quer de terceiros.
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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 DÉCIMA

PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contar da 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.

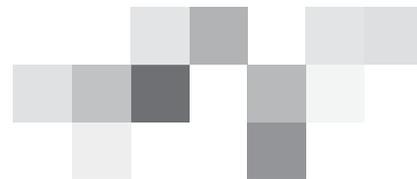
SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AMA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar, as entidades públicas adquirentes devem pagar ao adjudicatário o valor resultante da aplicação dos preços unitários apresentados na proposta, aos serviços efetivamente prestados, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, até perfazer o montante global máximo de 175.000,00 EUR.



2. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída às entidades públicas adquirentes.
3. São, nomeadamente, suportados pelo adjudicatário os seguintes encargos:
 - a) Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de material e equipamento;
 - c) Todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
 - d) Encargos com telecomunicações e correios;
 - e) Tradução de documentos;
 - f) Reprodução de documentos emitidos;
 - g) Equipamento e consumíveis de escritório.
4. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do adjudicatário.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

PREÇOS BASE UNITÁRIOS

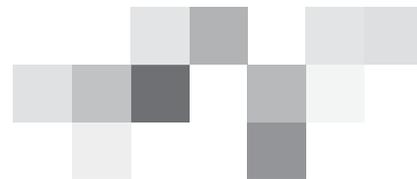
Os preços base unitários do presente procedimento, não incluindo o Imposto sobre Valor Acrescentado, contemplando todas as prestações a contratar, são os seguintes:

- a) Preço base unitário de pacote mensal de 500.000 SMS nacionais – 9.000,00 EUR;
- b) Preço base unitário por SMS nacional adicional ao pacote indicado na alínea anterior: 0,019 EUR;
- c) Preço base unitário por cada SMS internacional: 0,168 EUR.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelas entidades públicas adquirentes nos termos da Cláusula Décima Primeira, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a entrega das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas a partir do oitavo dia útil do mês seguinte ao da prestação de serviços a que respeita, e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
2. O valor apurado mensalmente nos termos do n.º 1 da Cláusula Décima Primeira deve ser faturado às entidades públicas adquirentes, nos seguintes termos:
 - a) 91,4 % à SPMS;
 - b) 8,6 % à AMA.
3. As faturas referidas no número 1. devem discriminar, sob pena de devolução, os serviços a que se reportam, o número de referência do procedimento e do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será respetivamente indicado pelas entidades públicas adquirentes.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela respetiva entidade pública adquirente, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.
5. As faturas devem ser emitidas em forma eletrónica e enviadas às entidades públicas adquirentes através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, para o endereço fornecedores@ama.pt, acompanhadas dos relatórios de



faturação previstos no presente caderno de encargos, sob pena de devolução.

6. Só serão devidos os valores referentes aos serviços efetivamente prestados.
7. Em caso de atraso no pagamento serão devidos juros de mora, à taxa legal fixada nos termos do § 3 do artigo 102.º do Código Comercial, em cumprimento do n.º 5 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio, e do artigo 1.º da Lei n.º 3/2010, de 27 de Abril.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

ADIANTAMENTOS E REVISÃO DE PREÇOS

1. No âmbito da presente prestação de serviços não há lugar a adiantamentos.
2. O valor das remunerações/retribuições é fixo e não haverá lugar a revisão de preços, salvo se houver alteração da regulamentação do setor e apenas para a reposição do equilíbrio financeiro do contrato.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

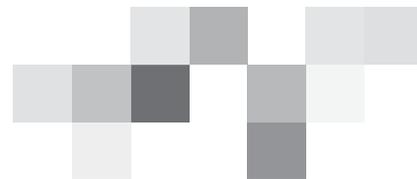
PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo não cumprimento pontual de obrigações emergentes do contrato, as entidades públicas adquirentes podem exigir do adjudicatário o pagamento de sanções pecuniárias nos seguintes termos:
 - a) Nos casos em que a indisponibilidade do serviço seja inferior a 4 horas para além do TMRS, este efetuará um desconto na fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, de 1% por cada hora de indisponibilidade acima do TMRS.
 - b) Nos casos em que a indisponibilidade do serviço seja superior a 4 horas para além do TMRS, e por cada hora de indisponibilidade, este efetuará um desconto na fatura do mês a que se verificou a indisponibilidade, de 3%.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, as entidades públicas adquirentes podem exigir-lhe o pagamento de uma sanção pecuniária de até 20% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, as entidades públicas adquirentes têm em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
4. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será precedido de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
5. A cobrança das eventuais sanções em que o adjudicatário incorra, será efetuada, a critério das entidades públicas adquirentes, designadamente por desconto no pagamento ou pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade.
6. A aplicação das sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que as entidades públicas adquirentes exija uma indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual



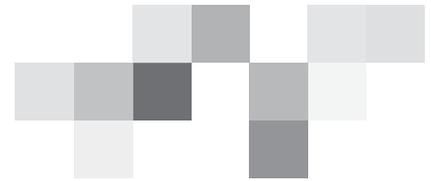
das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, constituem casos de força maior, 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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 DÉCIMA SÉTIMA

RESOLUÇÃO POR PARTE DA AMA

1. As entidades públicas adquirentes podem resolver o contrato em caso de incumprimento definitivo pelo adjudicatário das suas obrigações contratuais, nos termos do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º do CCP.
2. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pelas entidades públicas adquirentes não preclude o direito de as mesmas virem a ser ressarcidas pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário e da resolução.
3. As entidades públicas adquirentes, independentemente da conduta do adjudicatário, reservam-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
4. O direito de resolução exerce-se mediante declaração escrita enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelas entidades públicas adquirentes.



CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

O adjudicatário pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º do CCP.

CAPÍTULO IV

CAUÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA NONA

DISPENSA DE CAUÇÃO E RETENÇÕES

1. Nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, não é exigível a prestação de caução.
2. Face ao preço contratual, as entidades públicas adquirentes reservam-se no direito de reter 10% do valor dos pagamentos a efetuar, para garantia do exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato.

CAPÍTULO V

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA

FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios decorrentes da interpretação, validade ou execução do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA

SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. A subcontratação por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.
2. O adjudicatário não pode ceder a sua posição contratual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA

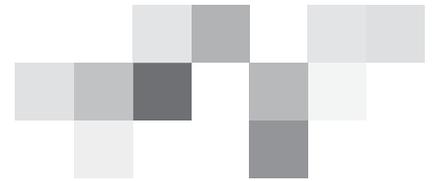
PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade relacionada com o presente contrato, sem a prévia autorização das entidades públicas adquirentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA

DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Correm inteiramente por conta do adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução da prestação de serviços, de materiais, de hardware, de software ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou



conexos.

2. Se qualquer das entidades públicas adquirentes vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução da prestação de serviços, qualquer dos direitos mencionados no ponto anterior, o adjudicatário responderá nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 447.º do CCP.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA

COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA

CONTAGEM DOS PRAZOS

Salvo se de outra forma for fixado no contrato, os prazos previstos no mesmo são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA

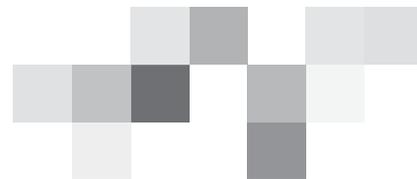
SUBSIDIARIEDADE

Aos casos omissos no presente caderno de encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na Lei n.º 5/2004, na sua redação atual, bem como toda a legislação e regulamentação portuguesa aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Ao contrato é aplicável a legislação e regulamentação portuguesa.



PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

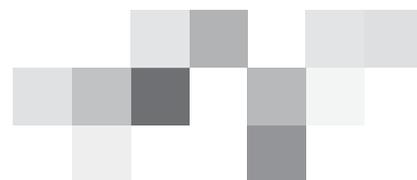
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE SUPORTE AO ENVIO DE MENSAGENS PARA QUALQUER OPERADORA MÓVEL NACIONAL ATRAVÉS DA GATEWAY DE SMS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Enquadramento

1. A AMA como gestora de uma Plataforma tecnológica para envio e receção automática de SMS para entidades da Administração pública designada por Gateway de SMS da Administração pública (GAP) necessita para o seu funcionamento de contratar a utilização de serviços de envio de mensagens curtas (vulgarmente designados por SMS), para garantir o normal funcionamento dos serviços prestados pela GAP, designadamente:
 - a) Portal da Empresa: através deste sistema são enviadas informações relativas a diversos processos que o utilizador tenha em curso nos sistemas Automóvel online, Registo Comercial, Registo Civil entre outros;
 - b) Cartão de Cidadão: através deste sistema são enviadas informações relativas aos serviços do Cartão de Cidadão;
 - c) Ministério da Saúde: através destes sistemas são enviadas informações relativas a marcações de consultas, prescrição médica eletrónica e outras informações aos utentes e profissionais da saúde.
2. A contratação da utilização destes serviços é fundamental para melhorar o serviço ao cidadão e às entidades da Administração pública, promovendo simultaneamente uma maior eficiência na utilização de recursos, sendo neste momento crítico para o funcionamento do sistema de Prescrição Médica Eletrónica, da responsabilidade da SPMS

Características gerais do serviço

1. Os serviços a contratar deverão permitir o envio de mensagens (vulgo SMS) dos sistemas de informação da Administração Pública através da GAP, plataforma para o envio de SMS gerida pela AMA.
2. Os serviços cuja aquisição é objeto do presente caderno de encargos são disponibilizados através de um pacote mensal de 500.000 SMS nacionais, ao quais acrescem as SMS não consumidas nos meses que antecedem.
3. O serviço encontra-se a funcionar durante todo o ano, devendo o adjudicatário assegurar o seu funcionamento 24X7.
4. O adjudicatário deve assegurar o envio de SMS para qualquer operadora móvel nacional.
5. Deve ser permitido:
 - a) Configurar originadores para o envio de SMS MT que permitam aos utilizadores identificar a área de negócio de onde provêm os SMS;
 - b) Indicar como origem do SMS MT o nome do originador.
6. Para cada SMS enviado o SMS C do adjudicatário deverá indicar à GAP se:
 - a) A mensagem foi recebida no MT (equipamento do cliente da operadora);
 - b) Se a mensagem não foi recebida no MT e qual o erro associado a esta mensagem;
 - c) Permitir a indicação de um tempo de persistência no SMS C, findo o qual o SMS não será enviado.



Requisitos técnicos

- O SMS C do adjudicatário terá que suportar mensagens com as seguintes características:
 - Envio (/recepção) de SMS de texto nos formatos GSM (7 bits) ou UCS2 (Unicode);
 - Envio (/recepção) de SMS longos (SMS concatenados para texto superior a 70 (UCS2)/160 (GSM7) caracteres);
 - Indicação do estado de entrega de uma mensagem MT;
 - Envio de relatórios de entrega.
- Em relação ao modo de comunicação das mensagens o prestador de serviços deve suportar:
 - Ligação com o seu SMS C via VPN permanente sobre Internet utilizando protocolo IPSec;
 - Suporte ao protocolo de integração padrão SMPP;
 - Capacidade de tráfego permanente de 80 SMS/segundo.
- O adjudicatário deve permitir a conexão permanente de 3 máquinas da GAP ao seu SMS C.
- O adjudicatário deverá possuir ambiente de testes/qualidade e produção. No ambiente de testes deverá ser possível testar as comunicações e simular o envio/recepção de SMS de modo a obter resultados semelhantes ao ambiente de produção.

Níveis de Serviço

O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço:

- A criação de originadores num período máximo de 10 dias após ser solicitada a sua criação;
- Um Tempo Máximo de Reposição do Serviço (TMRS) de acordo com o especificado no quadro abaixo:

Dia	Horário	Tempo Máximo de Reposição do Serviço (TMRS) (*)
Dias úteis	09h00 às 18h00	1 Hora
	18h00 às 24h00e das 0h00 às 09h00	4 Horas
Fins-de-semana e feriados	09h00 às 18h00	4 Horas
	18h00 às 24h00 e das 0h00 às 09h00	6 Horas

(*) O TMRS é aplicável em função do dia e hora de reporte/detecção da anomalia.