

Contrato n.º __/24/CA/IPP

Anexo II - CONDIÇÕES TÉCNICAS E COMERCIAIS



CONDIÇÕES TÉCNICAS E COMERCIAIS

1 - As presentes Condições Técnicas e Comerciais fazem parte integrante do Contrato de Subconcessão da Exploração do Parque de Estacionamento inserido no complexo da Estação Ferroviária de Braga, adiante designado abreviadamente por contrato.

2 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus seguintes anexos, que dele fazem parte integrante.

Anexo I: Descrição Geral dos Serviços a Prestar pelo Subconcessionário;

Anexo II: Listagem dos equipamentos com necessidade de manutenção periódica que deverão ser assegurados, bem como a assunção dos respetivos encargos, pelo SUBCONCESSIONÁRIO;

Anexo III:

- i. Regulamento do Parque de estacionamento / tarifas;
- ii. Modelo / template de informação ao cliente;

Anexo IV: ESTABELECIMENTO DA SUBCONCESSÃO;

Anexo V: PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO;

Anexo VI: MODELO DOS RELATÓRIOS MENSIS DE REPORTE DE GESTÃO;



ANEXO I

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS A PRESTAR PELO SUBCONCESSIONÁRIO

1. OBRIGAÇÕES DO SUBCONCESSIONÁRIO

Sem prejuízo do disposto na Cláusula Sexta do Contrato, o SUBCONCESSIONÁRIO obriga-se a respeitar as seguintes **OBRIGAÇÕES GERAIS**:

- a) A exploração do parque de estacionamento será efetuada por conta e risco do SUBCONCESSIONÁRIO, o qual deve munir-se de todas as licenças e autorizações que forem necessárias, estando a seu cargo os meios humanos, todas as obras (designadamente de adaptação, conservação, manutenção ou reparação), contribuições, impostos, taxas, multas e quaisquer outras despesas ou encargos, quer recaiam sobre o exercício da atividade quer sobre o local em causa ainda que liquidados à IP Património;
- b) Incumbem também ao SUBCONCESSIONÁRIO os encargos com a instalação e utilização de telefone/comunicações, de água e eletricidade, assim como a manutenção dos equipamentos de baixa tensão e os trabalhos de construção civil para manutenção do espaço em boas condições;
- c) Cumpre ao SUBCONCESSIONÁRIO o fornecimento, instalação e obras associadas, operação e manutenção de todos os equipamentos necessários ao funcionamento do parque de estacionamento para que a prestação de serviço seja assegurada, nomeadamente equipamentos de controlo de acesso, pagamento, segurança, sinalização e instalação e manutenção de sinalética informativa aos clientes, que terá de estar de acordo com a imagem institucional da IP, pelo que terá de ser previamente aprovada pela IP Património;
- d) Cumpre ainda ao SUBCONCESSIONÁRIO a execução de limpezas correntes mensais ao espaço e uma limpeza profunda semestral, para além das ações de limpeza sempre que necessárias para evitar a acumulação de lixo e outros resíduos;
- e) De igual forma cumpre ao SUBCONCESSIONÁRIO a limpeza e manutenção dos espaços verdes, caso aplicável;
- f) Exercer a sua atividade respeitando o estabelecido no Contrato;
- g) Não realizar quaisquer práticas que contrariem a lei ou afetem a ordem e a moral pública, ou que prejudiquem a imagem do local ou da IP Património;
- h) O SUBCONCESSIONÁRIO obriga-se ainda a não utilizar o espaço objeto do Contrato para fins publicitários, sem prejuízo da publicidade à própria atividade, salvo autorização prévia e expressa da IP Património.



- i) As instalações, os equipamentos e quaisquer outros meios humanos e materiais necessários ao exato e pontual cumprimento das obrigações contratuais são da responsabilidade do SUBCONCESSIONÁRIO.

2. ATIVIDADE E LICENCIAMENTO

- a) Obter autorização da IP Património para a realização de todas e quaisquer obras que se mostrem necessárias ao exercício da atividade objeto do Contrato;
- b) Obter todas as licenças necessárias ao exercício da atividade a explorar, ainda que tais licenças tenham eventualmente de ser emitidas ou requeridas em nome da IP Património;
- c) Pagar as licenças, impostos, taxas e encargos inerentes ao exercício da sua atividade;
- d) Pagar as despesas com a realização de todas e quaisquer obras que se mostrem necessárias à execução da atividade objeto do presente Contrato;

3. MANUTENÇÃO

- a) Pagar as despesas com a manutenção e conservação do espaço subconcessionado, assim como as reparações das canalizações de água, instalação elétrica e outras semelhantes, sendo da sua responsabilidade, designadamente, a substituição de consumíveis, lâmpadas e quaisquer reparações.
- b) Pagar as despesas decorrentes dos consumos de água e eletricidade inerentes ao exercício da atividade objeto do Contrato;
- c) Manter e conservar os equipamentos de gestão do parque
- d) Qualquer avaria deve ser reposta em 24 (vinte e quatro) horas, devendo sempre ser garantido/assegurado o serviço do parque por um operador.

4. EXPLORAÇÃO

- a. Fornecer à IP Património, trimestralmente, informação sobre o perfil da procura, designadamente, tempos de estadia e períodos modais de ocupação, para além de outros dados estatísticos importantes referentes à gestão do Parque de Estacionamento;
- b. Ajustar o Regulamento de Exploração do Parque de Estacionamento nos termos legais em vigor, bem como proceder ao seu registo competente, após aprovação da IP Património;
- c. Aplicar o tarifário constante do **Anexo III.i**;
- d. O parque de estacionamento deverá estar aberto ao público, 24 horas por dia centralizado, apoiado permanentemente pela central de controlo e com assistência



local durante as horas de ponta do parque nos dias úteis, assegurando um efetivo atendimento e o serviço de estacionamento, ou, de forma alternativa, deverá o SUBCONCESSIONÁRIO assegurar o seu guarnecimento todos os dias úteis das 7:00h às 22:00h, salvo outra indicação expressa no **Anexo III.i**;

- e. Fora do período de guarnecimento, o parque deverá ser mantido em funcionamento, mediante a possibilidade de pagamento automático, existindo neste caso um botão de chamada, para eventual resolução de problemas;
- f. Salvo estipulação contratual em contrário, o acesso ao estabelecimento da subconcessão, bem como o uso do respetivo serviço só pode ser recusado ou retirado a quem não satisfaça ou viole as disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- g. Exceto nos casos expressamente previstos no Regulamento Tarifário bem como nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, o SUBCONCESSIONÁRIO não pode, em qualquer circunstância, discriminar ou estabelecer diferenças de tratamento entre clientes.

5. REGULAMENTO DE TARIFAS

- a. As tarifas devidas pelos clientes do parque de estacionamento, e a cobrar pelo SUBCONCESSIONÁRIO, constam da Tabela de Tarifas constante do **Anexo III.i**.
- b. O SUBCONCESSIONÁRIO não pode cobrar quaisquer tarifas que não respeitem o regulamento tarifário, ou que, não se encontrando expressamente previstas neste, não sejam previamente aprovadas, por escrito, pela IP Património. A Tabela de Tarifas pode ser alterada e/ou atualizada, periodicamente ou a título extraordinário, mediante proposta do SUBCONCESSIONÁRIO, expressamente aprovada, por escrito, pela IP Património.
- c. O valor das tarifas a cobrar aos utilizadores do estabelecimento da subconcessão deverá ser devidamente publicitado, conforme modelo definido no **Anexo III.ii**, de modo a permitir o seu conhecimento expedito e claro pelos clientes, reservando-se a Subconcedente o direito de proceder a essa divulgação, nos moldes tidos por adequados.

6. OPERAÇÃO E SUPERVISÃO

O SUBCONCESSIONÁRIO compromete-se a assegurar os serviços de coordenação por um Supervisor, assessorado por um Encarregado, a quem caberá:

- a. O controlo e organização do pessoal de portaria afeto ao Parque de Estacionamento, caso aplicável;



- b. Disponibilizar e gerir a bilhética e os cartões de assinantes do Parque de Estacionamento, bem como assegurar o municiamento das máquinas de gestão do estacionamento (rolos e fitas de impressão);
- c. Assegurar, a partir de listagem fornecida pelos serviços competentes da IP Património a emissão dos cartões de livre acesso para os lugares para utilização gratuita da IP, S.A. / IP Património, ou seus representantes;
- d. Controlar os ficheiros dos assinantes (Avenças Público/mês ou noturno, Avenças Especial Complexo Estação e Avenças Residentes, se aplicável) privados e sua confirmação com os cartões em circulação;
- e. Assegurar a gestão de trocos, a reposição de fundo de maneio e o carregamento de moedeiros da caixa de pagamento automático;
- f. Assegurar a intervenção dos serviços de manutenção do SUBCONCESSIONÁRIO para que por si ou por recurso aos respetivos fornecedores, procedam à manutenção preventiva, à reparação de avarias ou à substituição dos equipamentos de gestão;
- g. Assegurar a intervenção dos serviços de manutenção do SUBCONCESSIONÁRIO para a manutenção e substituição da sinalética vertical;
- h. Informar os serviços centrais do SUBCONCESSIONÁRIO para reporte à IP Património sempre que for necessária a intervenção dos serviços de manutenção da Estação, por avarias nas instalações especiais da Estação ou para reparações na infraestrutura, se aplicável;
- i. Zelar pelo estado de limpeza do Parque de Estacionamento, assegurando um serviço de limpeza diária dos sanitários, se aplicável, o varrimento dos acessos pedonais, recolha de lixos e detritos no interior do Parque, bem como uma limpeza corrente com periodicidade mensal de pavimentos e rampas e um serviço de limpeza profunda semestral; deve ainda, sempre que necessário e aplicável, ser garantida a manutenção e limpeza dos espaços verdes.
- j. Retirar dos equipamentos os relatórios de gestão referentes ao apuramento dos movimentos e das receitas diárias e mensais, para análise e conferência pelos serviços centrais do SUBCONCESSIONÁRIO, para posterior reporte e prestação de contas à IP Património, relativos aos movimentos e às receitas geradas pela exploração do Parque de Estacionamento;
- k. Implementar a estratégia de exploração previamente acordada, nomeadamente tarifários a praticar e sua evolução, horários de funcionamento, bem como propor e implementar eventuais reajustamentos na estratégia pré-estabelecida;
- l. Assegurar o contacto regular com o interlocutor designado pela IP Património, para efeitos de expediente corrente entre os serviços desta e os do SUBCONCESSIONÁRIO;



- m. Elaborar, sempre que necessário, relatórios acerca dos ajustes, correções e melhoramentos que se justifiquem realizar tanto nas infraestruturas como nos equipamentos a submeter à apreciação conjunta da IP Património e do SUBCONCESSIONÁRIO;

7. SERVIÇOS DE PORTARIA, VIGILÂNCIA E APOIO AO CLIENTE

O SUBCONCESSIONÁRIO compromete-se ainda a assegurar os serviços de portaria, vigilância, encaminhamento e apoio ao cliente, que serão responsáveis por:

- a. Assegurar o atendimento e monitorização de utentes do Parque de Estacionamento por pessoal devidamente fardado e treinado, quando aplicável;
- b. Processar a emissão, renovação e cobrança de assinaturas;
- c. Proceder à substituição ou revalidação de cartões de acesso ao estacionamento privado, em caso de deterioração destes ou desmagnetização;
- d. Emitir recibos, em caso de avarias do equipamento ou caso seja solicitado por algum cliente que assim o entenda, bem como proceder à cobrança e emissão dos respetivos recibos quando da renovação de assinaturas ou subscrição de novas assinaturas:

8. O SUBCONCESSIONÁRIO assume exclusiva e integralmente a responsabilidade pela indemnização de quaisquer danos ou prejuízos decorrentes do incumprimento das obrigações previstas nos números anteriores.

9. O SUBCONCESSIONÁRIO é o único responsável por todas as consequências que advenham do funcionamento do Parque de Estacionamento por não se encontrarem cumpridas ou reunidas todas as disposições e exigências legais a que se encontre vinculado.

10. LIVRO DE RECLAMAÇÕES:

- a. O SUBCONCESSIONÁRIO deverá assegurar a existência de livro de reclamações no parque de estacionamento e a sua disponibilização à primeira solicitação a todos os clientes que o solicitem, nos termos da legislação em vigor.
- b. Todas as reclamações recebidas deverão ser tratadas e respondidas pelo SUBCONCESSIONÁRIO, dando conhecimento à IP Património.

11. PESSOAL do SUBCONCESSIONÁRIO

- a. SUBCONCESSIONÁRIO obriga-se a afetar à execução do Contrato recursos humanos adequados, em quantidade, qualidade e qualificações, ao integral e pontual cumprimento das suas obrigações contratuais.



- b. Compete ao SUBCONCESSIONÁRIO garantir e providenciar o pessoal necessário ao funcionamento do Parque de Estacionamento, diariamente, das 07:00 horas às 22:00 horas, salvo outra indicação expressa no **Anexo III.i**.



ANEXO II

LISTAGEM DOS EQUIPAMENTOS COM NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO PERIÓDICA QUE DEVERÃO SER ASSEGURADOS, BEM COMO A ASSUNÇÃO DOS RESPETIVOS ENCARGOS, PELO SUBCONCESSIONÁRIO.



ANEXO III

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO e UTILIZAÇÃO DO PARQUE DE ESTACIONAMENTO / TARIFAS / MODELO DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE

i) REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE DE ESTACIONAMENTO e TARIFAS

Artigo 1º

Propriedade e Gestão

O presente regulamento é aplicável ao Parque de Estacionamento inserido no complexo da Estação Ferroviária de Braga, sob gestão da IP Património, SA e explorado por (nome do SUBCONCESSIONÁRIO).

Artigo 2º

Responsabilidade Civil dos Clientes

O parque é considerado como extensão da via pública para todos os efeitos de responsabilidade civil dos clientes, destinando-se o sistema de controlo de acessos à medição do tempo de permanência de cada veículo.

Artigo 3º

Responsabilidade Civil da Proprietária e da Gestora do Parque de Estacionamento

O estacionamento de viaturas no Parque de Estacionamento não constitui contrato de depósito da viatura e dos objetos nela existentes, mas, tão só, um contrato pelo qual é cedido temporariamente, e de forma remunerada, um espaço para estacionamento de viaturas dos clientes do parque. Em consequência, nem a empresa gestora nem o SUBCONCESSIONÁRIO, assumirão qualquer responsabilidade por danos exteriores e interiores, por furtos ou facto de terceiro verificados nas viaturas, bem como, qualquer responsabilidade que, nos termos da Lei, caiba ao cliente.

Artigo 4º

Tipo de Veículos

O Parque de Estacionamento destina-se a veículos ligeiros, sujeitos a restrições de acesso impostas pela legislação sobre o tipo de combustível que utilizam.

Artigo 5º

Limitações

1. A velocidade máxima de circulação interna é de 10km/h.



Artigo 6º

Limites horários

1. O Parque de Estacionamento funciona ininterruptamente.
2. O estacionamento está sujeito ao pagamento de uma tarifa, nos termos do artigo 7º.
3. Nenhum veículo poderá permanecer no parque por um período superior a setenta e duas horas, exceto os portadores de assinaturas mensais de estacionamento.
4. O horário de funcionamento do parque poderá ser alterado por deliberação aprovada pela IP Património, SA.

Artigo 7º

Tarifas

1. A tabela de tarifas aplicável é a seguinte:

**Infraestruturas
de Portugal**



Estação de Braga · Estacionamento

Tarifário

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Aberto todos os dias da semana 24h00

PREÇOS · CLIENTES EXCLUSIVOS DO PARQUE

0,40 €	1ª Fracção de 15 minutos e seguintes até à 4ª fracção
0,30 €	5ª Fracção de 15 minutos e seguintes até 7ª fracção
2,40 €	até às 18 horas
3,50 €	até às 24 horas
5,50 €	até às 36 horas
7,00 €	até às 48 horas
9,00 €	até às 60 horas
10,00 €	até às 72 horas
0,20 €	Fracções seguintes de 15 minutos
3,50 €	Perda de Bilhete (por dia)

PREÇOS · AVENÇA MENSAL

18H00	44,00 €	Das 5h às 23h todos os dias
DIURNA	38,00 €	Das 7h às 21h com fim-de-semana
NOCTURNA	25,00 €	Das 18h às 09h sem Fim-de-semana
NOCTURNA FDS	28,00 €	Das 18h às 09h com fim-de-semana
24 H	55,00 €	Das 0h às 24h
Utentes passe CP	24,00 €	Das 4:15h às 23:15h todos os dias

Estes preços incluem IVA à taxa em vigor

AVISO

Nos termos da legislação em vigor, a SIENT S.A. não pode ser responsabilizada por danos provocados aos veículos estacionados, quaisquer que sejam as suas origens, nomeadamente actos de vandalismo, roubo ou furto.

Nos termos da lei a SIENT S.A. não celebra nenhum contrato de depósito com os Clientes do Parque, mas apenas e tão só um contrato denominado de cedência temporária de um espaço de estacionamento no parque mediante o pagamento de uma taxa ou avença.

Os utilizadores estão sujeitos, dentro da área de estacionamento, à lei do código da estrada.

Os utilizadores estão sujeitos, dentro da área de estacionamento, aos procedimentos e penalidades previstos na legislação em vigor, nomeadamente em danos provocados noutras viaturas ou no equipamento.

Em caso de incumprimento do regulamento as viaturas envolvidas estão sujeitas a reboque ou bloqueamento das rodas.

A perda do bilhete de estacionamento implica o pagamento da tarifa máxima diária por cada dia de estacionamento.





2. O SUBCONCESSIONÁRIO poderá sugerir outra tabela de tarifas, com base nos seguintes princípios:

- i. Por fração de 15 min: xxxx €
- ii. Por fração de 60 min:xxxx €
- iii. Valor máximo de 24h: xxxx €
- iv. Valor máximo, a partir das primeiras 24h: xxxx €
- v. Avença Mensal: xxxx €
- vi. Valor máximo diário – Cliente CP (*): xxxxx €
- vii. Avença Mensal - Cliente CP ou outros beneficiários (*): xxxx €
- viii. Avença Mensal – Funcionário do Grupo IP (*): xxxxx €

(*) destinado a titulares de passe mensal de transporte público com validade superior a 5 dias (à data da validação da avença). É exigida a apresentação do passe e do respetivo recibo ou do cartão de funcionário, consoante os casos.

3. Os preços referidos nos números 1. e 2. incluem IVA à taxa legal em vigor.

4. A atribuição das tarifas previstas em vii e viii, têm como limite 20% e 10% da capacidade do parque, respetivamente

Artigo 8º

Bilhete Perdido

- 1. No caso de bilhete perdido, será cobrada uma tarifa correspondente ao valor máximo diário por cada dia de utilização, de acordo com a tarifa em vigor.
- 2. Sem prejuízo do disposto no Artigo 13º, à tarifa suprarreferida acrescerão tantas tarifas de valor máximo diário quantos os dias ou frações de dias em que o veículo tenha permanecido no parque após ter sido detetado numa das rondas noturnas.

Artigo 9º

Meios de Pagamento

O pagamento do montante devido pelo tempo de permanência é efetuado pelo cliente nas Máquinas de Pagamento Automático ou na Caixa de Pagamento Manual que para esse efeito existem. Após o pagamento do bilhete, a saída deverá ocorrer dentro do período de tolerância (15 minutos após o pagamento).



Artigo 10º

Vigilância

A vigilância das instalações será assegurada por vigilantes ao serviço do SUBCONCESSIONÁRIO, devidamente identificados para o efeito.

Artigo 11º

Atribuições

1. Compete aos colaboradores do SUBCONCESSIONÁRIO:
 - a. Esclarecer os clientes sobre as normas estabelecidas no presente regulamento, bem como sobre as condições de funcionamento do parque;
 - b. Promover o correto estacionamento;
 - c. Participar aos agentes da Polícia de Segurança Pública as situações de incumprimento.

Artigo 12º

Estacionamento Proibido

Não é permitido o estacionamento:

- a. De veículos destinados à venda de quaisquer artigos ou a publicidade de qualquer natureza, exceto se expressamente autorizados para o efeito pela IP Património;
- b. De veículos de classe ou tipo diferentes daqueles a que o parque se encontra exclusivamente afeto, nos termos dos artigos 4º e 5º.

Artigo 13º

Estacionamento Abusivo

1. Considera-se estacionamento abusivo a permanência no parque por um período superior a quarenta e oito horas para além do limite máximo permitido, estabelecido no n.º 3 do artigo 6º, exceto em relação aos portadores de assinaturas mensais de estacionamento.
2. Os veículos que, nos termos do número anterior, se encontrem abusivamente estacionados no parque, serão sujeitos a reboque.

Artigo 14º

Reclamações

As eventuais reclamações por parte de clientes do parque de estacionamento deverão ser enviadas por escrito para _____, com morada na _____.



Artigo 15º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra imediatamente em vigor.

Lisboa, aos dede 2024

IP Património – Administração e Gestão Imobiliária, S.A.

SUBCONCESSIONÁRIO



ii) MODELO / TEMPLATE DE PAINEL DO TARIFÁRIO/INFORMAÇÃO AO CLIENTE

600 mm



Logótipo do
Concessionário

**Infraestruturas
de Portugal**
Designação do Parque

Tarifário

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Todos os dias das hh:mm às hh:mm

PREÇOS · CLIENTES EXCLUSIVOS DO PARQUE

0,00 €	Fracção de 15 minutos até 1 hora
0,00 €	Fracções seguintes de 15 minutos
0,00 €	Máximo diário
00,00 €	Avença mensal · Público geral
00,00 €	Avença mensal · Utentes com passe CP

Estes preços incluem IVA
à taxa em vigor

AVISO

Nos termos da legislação em vigor, a _____ não pode ser responsabilizada por danos provocados aos veículos estacionados, quaisquer que sejam as suas origens, nomeadamente actos de vandalismo, roubo ou furto.

Nos termos da lei a _____ não celebra nenhum contrato de depósito com os Clientes do Parque, mas apenas e tão só um contrato inominado de cedência temporária de um espaço de estacionamento no parque mediante o pagamento de uma taxa ou avença.

Os utilizadores estão sujeitos, dentro da área de estacionamento, à lei do código da estrada.

Os utilizadores estão sujeitos, dentro da área de estacionamento, aos procedimentos e penalidades previstos na legislação em vigor, nomeadamente em danos provocados noutras viaturas ou no equipamento.

Em caso de incumprimento do regulamento as viaturas envolvidas estão sujeitas a reboque ou bloqueamento das rodas.

A perda do bilhete de estacionamento implica o pagamento da tarifa máxima diária por cada dia de estacionamento.



940 mm
1200 mm

16



ANEXO IV

ESTABELECIMENTO DA CONCESSÃO

1 - O parque tem a capacidade para 512 (quinhentos e doze) viaturas.

2 - O SUBCONCESSIONÁRIO deverá reservar 72 (setenta e dois) lugares de estacionamento para a IP PATRIMÓNIO e/ou entidades por esta indicadas, devendo ser emitidos pelo SUBCONCESSIONÁRIO cartões de acesso gratuitos em número equivalente para utilização gratuita da IP Património no âmbito da operação dos serviços, a gerir por esta, com a seguinte distribuição:

correspondendo cumulativamente à entrega em número equivalente de cartões de acesso, na seguinte distribuição:

- a) 40 (quarenta) a atribuir à sociedade Turilima – Empreendimentos Turísticos do Vale do Lima, S.A., com reserva dedicada e localizada na planta que constitui o Anexo I, ao Contrato de Subconcessão;
- b) 30 (trinta) viaturas da IP Património ou entidade que esta venha a indicar;
- c) 2 (duas) viaturas afetas ao serviço de manutenção da infraestrutura ferroviária.

3 - DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SISTEMA DE CONTROLO DE ESTACIONAMENTO

(equipamentos de controlo de acessos, faturação e bilhética da responsabilidade do SUBCONCESSIONÁRIO)

- a. barreiras *Ticketcode*;
- b. distribuidores de bilhetes;
- c. leitores de bilhetes;
- d. Sistemas centrais de pagamento;
- e. Indicadores de "Livre/Completo";
- f. Bastidores blindados para proteção dos sistemas centrais de pagamento;



ANEXO V

PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Os padrões de avaliação de desempenho e da qualidade de serviço, salvo nos casos de ocorrências não imputáveis ao SUBCONCESSIONÁRIO, serão avaliados pelo Adjudicante, nos seguintes termos:

O SUBCONCESSIONÁRIO deverá:

1. Assegurar uma disponibilidade média mensal das entradas e das saídas do Parque de Estacionamento superior a 95%, calculado em conformidade com as seguintes fórmulas:

Disponibilidade média mensal das entradas (DMME)

- TAEn – Tempo de avaria da entrada n no mês em horas

- “n”: medida por ponto de entrada

$$DMME = 100 \times \left(1 - \frac{TAEn}{24 \times n^{\circ} \text{ dias} \times "n"}\right)$$

Disponibilidade média mensal das saídas (DMMS)

- TAS n' – Tempo de avaria da entrada 1 no mês em horas

“n' ”: medida por ponto de saída

TASn'

$$DMMS = 100 \times \left(1 - \frac{TASn'}{24 \times n^{\circ} \text{ dias} \times "n"}\right)$$



2. Assegurar um tempo máximo de saída do Parque de Estacionamento inferior a:
 - a. No horário das 07H00 às 22H00 – 15 minutos;
 - b. Fora do horário referido em a) – 30 minutos;
3. Assegurar o guarnecimento da bilheteira por um período de tempo médio superior a 98%, calculado pela seguinte fórmula:

Tempo médio de guarnecimento da bilheteira (TMGB)

- TBD – Tempo da bilheteira desguarnecida no mês em horas

TBD

$$\text{TMGB} = 100 \times \left(1 - \frac{\text{TBD}}{\text{nº de horas total parque guarnecido}}\right)$$

4. Garantir que o número de reclamações recebidas dos clientes do Parque de Estacionamento, por deficiências comprovadas da prestação de serviço, seja inferior a 5 (cinco) mensais.



ANEXO VI

MODELO DOS RELATÓRIOS MENSAS DE REPORTE DE GESTÃO

Modelos a apresentar pelo SUBCONCESSIONÁRIO e a aprovar pela IP PATRIMÓNIO