

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 de Gaia-Devesas, 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: Descrição Geral dos Serviços Assegurados pela IP PATRIMÓNIO e Respetivos Encargos a suportar pelo SUBCONCESSIONÁRIO;

Anexo III:

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

Anexo IV: ESTABELECIMENTO DA SUBCONCESSÃO, INCLUINDO:

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 Segunda 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;
- 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 quadrimestral; 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

**DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS ASSEGURADOS PELA IP
PATRIMÓNIO E RESPETIVOS ENCARGOS A SUPORTAR PELO
SUBCONCESSIONÁRIO, SE APLICÁVEL.**

Não aplicável



ANEXO III

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO e UTILIZAÇÃO DOS PARQUES 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 localizado na estação ferroviária de Gaia-Devesas, 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

SIENT
Sistema Integrado de Estacionamento em Tempo Real

Estação de Devesas - Estacionamento

Tarifário

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Todos os dias das 00:00 às 24:00

PREÇOS - CLIENTES EXCLUSIVOS DO PARQUE

0,40 €	Da 1ª à 5ª fração de 15 minutos
0,30 €	Restantes frações de 15 minutos
8,00 €	Máximo diário

55,00 €	Avença mensal - Público geral (24 horas)
25,00 €	Avença mensal - Utentes com passe CP (24 horas)

Para mais informações consulte o site: www.sient.pt

AVISO

Nos termos da legislação em vigor, a SIENT S.A., não poderá ser responsabilizada por danos provocados por veículos estacionados, quaisquer que sejam a sua origem, nomeadamente danos de vandalismo, roubo ou furto.

Nos termos da Lei n.º 25/2012, a SIENT S.A. não poderá ser responsabilizada por danos causados por veículos estacionados, nomeadamente danos de vandalismo, roubo ou furto.

Os utilizadores não sujeitos, dentro do área de estacionamento, ao pagamento de uma tarifa, nomeadamente os veículos oficiais, não estão sujeitos ao pagamento de uma tarifa.

Em caso de incumprimento do pagamento de uma tarifa, os utilizadores não sujeitos ao pagamento de uma tarifa, nomeadamente os veículos oficiais, não estão sujeitos ao pagamento de uma tarifa.

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

Os utilizadores não sujeitos, dentro do área de estacionamento, à lei do código de trânsito.

P
PAGO

MS
Máximo

10

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 2016

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

SUBCONCESSIONÁRIO

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



**Infraestruturas
de Portugal**
Designação do Parque

Logótipo do
Concessionário

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 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.





600 mm

940 mm
1200 mm



ANEXO IV

ESTABELECIMENTO DA CONCESSÃO

1 - O parque tem a capacidade para 135 (cento e trinta e cinco) viaturas.

2 - O SUBCONCESSIONÁRIO deverá reservar 13 (treze) lugares para utilização gratuita da IP Património no âmbito da operação dos serviços, a gerir por esta, correspondendo cumulativamente à entrega em número equivalente de cartões de acesso, na seguinte distribuição:

- a) 11 (onze) para viaturas da IP Património ou entidade que esta venha a indicar;
- b) 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 guarneamento da bilheteira manual por um período de tempo médio superior a 98%, calculado pela seguinte fórmula:

Tempo médio de guarneamento da bilheteira manual (TMGB)

- TBD – Tempo da bilheteira desguarnecida no mês em horas

TBD

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

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 MENSAIS DE REPORTE DE GESTÃO

Modelos a apresentar pelo SUBCONCESSIONÁRIA e a aprovar pela IP PATRIMÓNIO