

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE BATALHA

ENTRE:

1. A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P., pessoa coletiva n.º 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DA BATALHA, pessoa coletiva n.º 501290206, com sede na Rua Infante D. Fernando, 2440-118, em Batalha, neste ato representado por Paulo Jorge Frazão Batista dos Santos, Presidente da Câmara Municipal da Batalha, de ora em diante referido como “Município da Batalha”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
5. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e



organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho da Batalha, que é património próprio do Município;
- (I) O Município da Batalha é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município da Batalha quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município da Batalha reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

TERMOS EM QUE é celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

(Âmbito e objeto)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão da Batalha, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município da Batalha, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.

3. A AMA assegura ao Município da Batalha a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município da Batalha assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão da Batalha, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município da Batalha.
2. Cada um dos Serviços designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão da Batalha em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo Serviço respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão da Batalha, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os Serviços subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do Serviço;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos Serviços;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos Serviços;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo Serviço;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o Município da Batalha estabelece, ouvidos os Serviços, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão da Batalha.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município da Batalha pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão da Batalha, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os Serviços pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o Município da Batalha e cada um dos Serviços, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª e a comparticipação no financiamento da instalação da Loja do Cidadão, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 2 da Cláusula 2.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o Município da Batalha e os Serviços, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão da Batalha.
5. O Município da Batalha presta contas aos Serviços sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão da Batalha até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o Município da Batalha, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;

[Handwritten mark]

- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos Serviços;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao Município da Batalha os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município da Batalha)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município da Batalha:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela AMA;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os Serviços façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;

viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.

- 192
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
 - e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão da Batalha;
 - f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com os equipamentos e obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
 - g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão da Batalha:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município da Batalha** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município da Batalha)

O **Município da Batalha** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão da Batalha;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;

- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da **Cláusula 6.ª**

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município da Batalha**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município da Batalha**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** da Batalha assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão da Batalha, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O **Município** da Batalha encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão da Batalha designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a AMA, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.



[Handwritten signature in blue ink]

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão da Batalha um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão da Batalha é definido pelo Município da Batalha, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos Serviços é definido por acordo entre estes e o Município da Batalha, dentro dos limites definidos na lei.
3. O Município da Batalha mantém a AMA informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela AMA, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª

2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.^a
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos Serviços apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.^a

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.^a, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o Município da Batalha e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.^a

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. A Parte que pretenda exercer o direito de resolução previsto no número anterior, deverá comunicar tal pretensão à Parte faltosa, por carta registada com aviso de receção, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo-lhe um prazo razoável, nunca inferior a 30 (trinta) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.
4. Caso a Parte faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido nos termos do número anterior, a outra Parte poderá resolver o contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.^a

(Revisão)

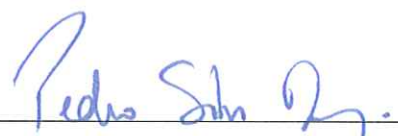
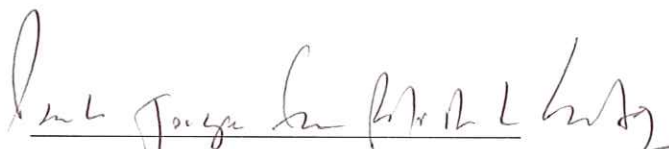
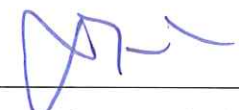
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
Pelo Município da Batalha
Pela Autoridade Tributária e Aduaneira
Pelo Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.
Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO



Descrição do prédio: Paços do Concelho, Rua Infante D. Fernando, 2440-118 Batalha

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município da Batalha



ANEXO II



SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DA BATALHA

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município da Batalha
Câmara Municipal da Batalha	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão da Batalha	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	150 m ²	9 pessoas	Serviço de Finanças de Batalha	1005,00 €
Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.	264 m ²	9 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Batalha	1768,8,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	75 m ²	3 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de [a indicar]	Manutenção das condições prévias

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DA BATALHA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como "[...]", adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DA BATALHA, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como "Protocolo", nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão da Batalha, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município da Batalha

[...]

ANEXO IV

SUPOORTE AO UTILIZADOR E RESPETIVOS NIVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado site).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma Web.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	2	2	2	3	3
Loja/Organismo	2	2	2	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO V

Contactos institucionais



Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município da Batalha

Correio eletrónico institucional: pbsantos@cm-batalha.pt

Responsável pela execução do protocolo: Carlos Agostinho Costa Monteiro

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: carlos.monteiro@cm-batalha.pt

Contacto telefónico: 244769110

Endereço: Rua Infante D. Fernando, 2440-118 Batalha

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças da Batalha

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt - sf1333@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217610000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa.

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217985500

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300511027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa