

澳門特別行政區

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

第 350/2009 號行政長官批示

Despacho do Chefe do Executivo n.º 350/2009

行政長官行使《澳門特別行政區基本法》第五十條賦予的職權，並根據第7/2002號行政法規第五條第五款的規定，作出本批示。

Usando da faculdade conferida pelo artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do n.º 5 do artigo 5.º do Regulamento Administrativo n.º 7/2002, o Chefe do Executivo manda:

一、數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司獲准按照附於本批示並為其組成部分的牌照所載規定及條件，建立及營運一個採用WCDMA系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務。

1. A «Smartone – Comunicações Móveis, S.A.» é licenciada para instalar e operar uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestar os correspondentes serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres, nos termos e condições constantes da licença anexa ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

二、本批示自公佈翌日起生效。

2. O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

二零零九年九月十日

10 de Setembro de 2009.

行政長官 何厚鏞

O Chefe do Executivo, *Ho Hau Wah*.

第1/2009號牌照

Licença n.º 1/2009

（附於第350/2009號行政長官批示）

**(Anexa ao Despacho do Chefe do Executivo n.º 350/2009)
Instalação e Operação de Uma Rede Pública WCDMA de
Telecomunicações Móveis Terrestres e Prestação dos
Correspondentes Serviços de Telecomunicações de
Uso Público Móveis Terrestres**

建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務

1. Objecto

一、標的

（一）透過本憑證，澳門特別行政區行政長官授予總辦事處設於澳門特別行政區冼星海大馬路珠江大廈12樓A-F及N，於商業及動產登記局註冊編號為14228（SO），以下簡稱為“持牌人”之“數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司”，葡文為“Smartone–Comunicações Móveis, S.A.”（英文名稱為“Smartone–Mobile Communications (Macau), Limited”），建立及營運一個採用WCDMA系統的公共地面流動電信網絡並提供在以下頻段內運作的公用地面流動電信服務的權利：

1. O Chefe do Executivo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) confere, pelo presente título, à «數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司», em português «Smartone – Comunicações Móveis, S.A.» (também com a denominação inglesa «Smartone – Mobile Communications (Macau), Limited»), com sede na RAEM, na Avenida Xian Xing Hai, Edifício Zhu Kuan, 12.º andar A-F e N, Macau, matriculada na Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis sob o n.º 14228 (SO), adiante designada por «Titular», o direito de instalar e operar uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestar serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres, funcionando dentro das seguintes correspondentes faixas de frequência:

1920-1980 MHz/2110-2170 MHz

1920-1980 MHz/2110-2170 MHz

（二）具體頻率的指配將透過適用的法例作出安排。

2. A especificação das frequências a consignar é feita nos termos da legislação aplicável.

二、概念

2. Conceitos

對本牌照內所使用的概念，應按《國際電信聯盟》所確立的含義理解。

Os conceitos utilizados na presente Licença devem ser entendidos no sentido estabelecido pela União Internacional das Telecomunicações (UIT).

三、有效期

(一) 本牌照由發出日起計，有效期為八年。

(二) 持牌人應自牌照發出日起計一年內開始提供其服務。

(三) 透過持牌人在牌照期限屆滿前兩年向行政長官提交具有適當理據的申請，且經核實已符合批給牌照的條件及法定要求，則牌照得以相同或較短的期間續期。

(四) 政府可視乎市場的發展情況而拒絕為牌照續期，且無須就此向持牌人作出任何補償。

四、保證金

(一) 牌照發出後三十天內，持牌人必須透過在澳門特別行政區運作的銀行或保險公司發出，以即付形式 (first demand) 作出的銀行擔保或保險擔保，作為向澳門特別行政區政府提交在其牌照有效期內的保證金，金額為\$2,000,000.00 (澳門幣貳佰萬元正)。

(二) 保證金用以保證持牌人履行牌照所載的義務，而澳門特別行政區政府可動用該保證金以繳付其在牌照範圍內有權取得的款項。

(三) 倘按上款規定動用了保證金，持牌人必須在收到有關動用通知之日起計三十天內予以重置。

(四) 倘因可歸責於持牌人的原因而廢止牌照，則保證金撥歸澳門特別行政區政府所有。

(五) 牌照期限屆滿或因不可歸責於持牌人的原因而被廢止時，保證金即時退還。

(六) 倘牌照因不可歸責於持牌人的原因而全部中止，則在中止期間內為維持保證金而衍生的負擔，由澳門特別行政區承擔。

五、稅項

(一) 本牌照的發出費用為\$100,000.00 (澳門幣拾萬元正)，持牌人須在牌照發出日起計十五日內交納。

(二) 就本牌照之續期，持牌人須於續期批示公佈後十五日內繳交\$100,000.00 (澳門幣拾萬元正)。

(三) 持牌人須向澳門特別行政區繳付相等於經營獲發牌業務範圍內所提供的服務的毛收入百分之五的年度費用。有關的費用按季清繳，並於相關季度完結後的三十日內繳付。

3. Prazo de validade

1. A presente Licença é válida pelo prazo de 8 anos, a contar da data da sua emissão.

2. O Titular deve iniciar a prestação dos seus serviços dentro do prazo de um ano, contado a partir da data de emissão da Licença.

3. A Licença pode ser renovada pelo mesmo período ou por período inferior, a requerimento do Titular devidamente fundamentado, dirigido ao Chefe do Executivo até 2 anos antes do seu termo, verificadas as condições e os requisitos legais de que dependa a sua atribuição.

4. A renovação da Licença pode ser recusada pelo Governo, atendendo à situação de desenvolvimento do mercado, não sendo por este facto devida qualquer compensação ao Titular.

4. Caução

1. No prazo de 30 dias após a emissão da Licença, o Titular deve prestar caução a favor do Governo da RAEM para todo o período de validade da mesma, por meio de depósito de \$ 2 000 000,00 (dois milhões de patacas) de garantia bancária idónea ou seguro-caução, em regime de primeira solicitação («first demand»), contratados em banco ou seguradora a operar na RAEM.

2. A caução destina-se a garantir o cumprimento das obrigações do Titular decorrentes da Licença, podendo o Governo da RAEM utilizá-la para liquidar quantias a que tenha direito no âmbito desta.

3. Sempre que seja utilizada nos termos do número anterior, a caução deve ser reconstituída pelo Titular no prazo de 30 dias a contar da notificação para o efeito.

4. Em caso de revogação da Licença por motivo imputável ao Titular, a caução reverte a favor do Governo da RAEM.

5. No termo do prazo da Licença ou em caso de revogação por motivo não imputável ao Titular, a caução é imediatamente libertada.

6. Havendo lugar à suspensão total da Licença por motivo não imputável ao Titular, os encargos decorrentes da manutenção da caução correm por conta da RAEM durante o tempo que durar a suspensão.

5. Taxas

1. O Titular está sujeito ao pagamento de uma taxa de emissão da Licença no montante de \$ 100 000,00 (cem mil patacas), a qual deve ser paga no prazo de 15 dias, após a emissão da mesma.

2. Pela renovação da Licença é também devido o pagamento de uma taxa de \$ 100 000,00 (cem mil patacas), a efectuar no prazo de 15 dias após a publicação do despacho de renovação.

3. É devido pelo Titular o pagamento à RAEM de uma taxa anual de valor correspondente a 5% das receitas brutas de exploração dos serviços prestados no âmbito das actividades licenciadas, a efectuar trimestralmente, dentro dos 30 dias seguintes ao trimestre a que respeitar.

(四) 以上數款所指的費用須在電信管理局發出有關通知後向財政局繳納。

(五) 繳付了牌照範圍內的應繳稅款並不免除持牌人繳付其他適用的法定費用和稅項，包括無線電頻譜的使用費。

六、牌照或牌照衍生權利的轉讓

(一) 持牌人只有在開始提供服務後，才可將牌照或牌照所衍生的權利以有償或無償方式轉讓予第三人，但必須事先獲行政長官許可。

(二) 可基於公眾利益或保障澳門特別行政區的經濟或社會發展的理由而拒絕給予上款所述之許可。

七、放棄

(一) 經行政長官的預先許可，持牌人可放棄牌照所賦予的權利，但須最少提前一年向行政長官提出申請。

(二) 在放棄的情況下，只要用戶願意繼續獲提供服務，持牌人有責任確保該等服務得以繼續提供，尤其是經與其他獲發牌實體訂立協議。

(三) 放棄牌照並不免除持牌人支付在其獲發牌業務內應付的費用、稅項、罰款或賠償。

八、因不履行規定的中止或廢止

(一) 當持牌人不遵守發給牌照時所定的規定和條件，尤其出現下列情況時，行政長官可中止或廢止牌照：

(1) 違反牌照所訂定或法律所規定關於通訊不可侵犯、通訊保密、個人資料及私隱的保障的條件或規定；

(2) 由於可歸責於持牌人的直接原因，在未經批准下全部或部分中止所提供的服務；

(3) 安裝及操作未獲發牌的設備及提供未獲發牌的服務；

(4) 未經許可而轉讓牌照所衍生的權利；

(5) 對應本牌照及附件的計劃要求，所安裝的設備明顯陳舊或運作不良；

(6) 在牌照有效期間，未經許可而單方面改變WCDMA系統的技術規格；

(7) 作出妨礙公平競爭或濫用其主導地位的行為；

4. As taxas referidas nos números anteriores são pagas na Direcção dos Serviços de Finanças, após notificação para o efeito da Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT).

5. O pagamento das taxas devidas pela Licença não isenta o Titular do pagamento das demais taxas e impostos legalmente aplicáveis, incluindo as relativas à utilização do espectro radio-eléctrico.

6. Transmissibilidade da Licença ou dos direitos emergentes da Licença

1. A Licença ou os direitos dela emergentes só podem ser transmitidos a terceiro, a título gratuito ou oneroso, após o início da prestação de serviços ao público e mediante prévia autorização do Chefe do Executivo.

2. A autorização referida no número anterior pode ser recusada com fundamento no interesse público ou na salvaguarda do desenvolvimento económico e social da RAEM.

7. Renúncia

1. O Titular pode renunciar aos direitos conferidos pela Licença, mediante prévia autorização do Chefe do Executivo, a qual deve ser requerida com a antecedência mínima de 1 ano.

2. Em caso de renúncia, o Titular é responsável pela continuidade da prestação dos serviços aos subscritores que assim o desejem, designadamente através da celebração de acordos com outras entidades licenciadas.

3. A renúncia à Licença não exime o Titular do pagamento das taxas, impostos, multas ou indemnizações que sejam devidas no âmbito das actividades licenciadas.

8. Suspensão e revogação por incumprimento

1. A Licença pode ser suspensa ou revogada pelo Chefe do Executivo quando o Titular não respeite os termos e condições em que é atribuída, designadamente quando se verifique:

1) A violação de condições da Licença ou de normas legais sobre inviolabilidade e sigilo das comunicações, bem como sobre protecção de dados pessoais e reserva da vida privada;

2) A suspensão total ou parcial, não autorizada, da prestação dos serviços, por motivo directamente imputável ao Titular;

3) A instalação e operação de equipamentos e a prestação de serviços não licenciados;

4) A transmissão não autorizada de direitos emergentes da Licença;

5) A obsolescência ou o inadequado funcionamento dos equipamentos instalados, tendo em conta as exigências estabelecidas na presente Licença e nos planos em anexo;

6) A alteração unilateral das especificações técnicas do sistema WCDMA, durante o período de validade da Licença, sem a devida autorização;

7) A prática de actos que falseiem a igualdade de condições de concorrência ou que se traduzam em abuso de posição dominante;

- (8) 不繳交或不重置保證金；
- (9) 欠交本牌照所提及的費用、稅項或罰款；
- (10) 兩次或以上違反政府所作的指示或建議；
- (11) 將公司總辦事處或主行政管理機關遷出澳門特別行政區；
- (12) 未經許可下，更改公司之標的、減少資本、將公司合併、分拆或解散；
- (13) 破產，訂立債權人協議，訂立債權人與債務人和解協議，或轉讓持牌人資產的主要部分。

(二) 中止或廢止牌照之前，須聽取持牌人的意見；如引致不遵守的原因的性質容許，須為持牌人訂出消除該原因的合理期限。

(三) 因不履行規定而被中止或廢止牌照時，持牌人無權索取任何賠償，亦不被豁免所應繳的費用、稅項及罰款，以及所要承擔的民事或刑事責任或受其他法定處分。

九、因公共利益理由的中止或廢止

(一) 除上條款所指的情況外，行政長官可在依法保護持牌人的權利下，以公共利益為由，全部或局部中止或廢止牌照。

(二) 倘因公共利益而中止或廢止牌照時，持牌人有權按照法律獲得賠償。

(三) 賠償價值的計算會考慮已作出的投資，以及因中止或廢止牌照而被中止的利潤。

十、持牌人公司之標的

持牌人公司之標的為經營獲發牌照的服務，即建立及營運一個採用WCDMA系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務。

十一、持牌人的總辦事處及章程

(一) 持牌人必須在澳門特別行政區設立總辦事處及主要行政管理機關。

(二) 持牌人的章程應遵守現行法例及牌照所訂立的規定和條件。

(三) 未經行政長官事先許可，持牌人不得作出下列行為：

- (1) 更改公司之標的；
- (2) 減少公司資本；
- (3) 將公司合併、分拆或解散。

8) A não prestação ou a não reconstituição da caução;

9) A falta de pagamento das taxas, impostos ou multas, mencionados nesta Licença;

10) O desrespeito, por duas ou mais vezes, das indicações e recomendações do Governo;

11) A mudança da sede social ou da administração principal do Titular para o exterior da RAEM;

12) A alteração do objecto social, a redução do capital social, a fusão, a cisão ou a dissolução não autorizadas do Titular;

13) A falência, o acordo de credores, a concordata ou a alienação de parte essencial do património do Titular.

2. A suspensão ou a revogação da Licença não são declaradas sem prévia audição do Titular e sem que lhe seja fixado um prazo razoável para eliminar a causa do incumprimento, quando a sua natureza o permita.

3. A suspensão ou a revogação da Licença por incumprimento não conferem ao Titular o direito a qualquer indemnização, nem o isentam do pagamento das taxas, impostos e multas que sejam devidas, não o exonerando também da eventual responsabilidade civil ou criminal ou de outras penalidades legalmente previstas.

9. Suspensão e revogação por razões de interesse público

1. Para além dos casos previstos na cláusula anterior, a Licença pode ainda ser suspensa, total ou parcialmente, ou revogada pelo Chefe do Executivo quando razões de interesse público o imponham, no respeito dos direitos legalmente protegidos do Titular.

2. A suspensão ou a revogação da Licença por razões de interesse público conferem ao Titular o direito a uma justa indemnização, nos termos da lei.

3. O cálculo do valor da indemnização tem em consideração o investimento realizado, bem como os lucros cessantes por causa da suspensão ou da revogação da Licença.

10. Objecto social do Titular

O objecto social do Titular deve incluir o exercício das actividades licenciadas, designadamente a instalação e operação de uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestação dos correspondentes serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres.

11. Sede e estatutos do Titular

1. O Titular deve obrigatoriamente ter a sua sede e administração principal na RAEM.

2. Os estatutos do Titular devem respeitar a legislação em vigor e os termos e condições da Licença.

3. O Titular não pode, sem prévia autorização do Chefe do Executivo, realizar qualquer dos seguintes actos:

- 1) Alteração do objecto social;
- 2) Redução do capital social;
- 3) Cisão, fusão ou dissolução da sociedade.

十二、帳目之審核及提交

(一) 持牌人的帳目每年須經在澳門特別行政區註冊的一位核數師或一間核數公司作出審核。

(二) 持牌人必須在帳目被審核後十五日內向政府提交上一年度會計帳目及核數公司的相關意見。

十三、計劃

(一) 持牌人必須履行附於本牌照，並作為其組成部分的下列計劃：

(1) 公司架構說明，當中須分別指出現有及將會受聘的本地及非本地員工數目；

(2) 一份首年及一份隨後三年的投資計劃書；

(3) 一份首年及一份隨後三年的發展策略計劃書。

(二) 自牌照發出的第四年起，持牌人有義務在每年的十一月三十日前向政府提交下一年度的投資及發展計劃，供政府評定及批核。

十四、持牌人的權利

(一) 除法律或本牌照規定的其他權利外，持牌人有權：

(1) 按照適用的規章及技術規定，並根據與其他獲發牌實體訂立且經政府確認的互連協議，與包括基礎電信網絡在內的其他公共電信網絡互連；

(2) 獲發牌照的持牌人可透過由特許經營人或持有適當牌照者安裝的對外電信基礎設施，建立本身的國際流動電信服務信關，以確保有可供使用的、進行跨域流動電信服務的通訊所需的設施。但在未徵得澳門特別行政區政府書面同意前，持牌人不得透過國際流動電信服務信關從事“轉發”服務。持牌人不得導引以固定電話服務的號碼為啟端或終端的通話，但提供經適當許可的服務的情況除外；

(3) 工作需要時，經適當認別的人員及車輛自由進出公眾場所；

(4) 只要有關設備在技術上獲得批准且證明有安裝該設備的需要，以及在取得有權限實體的許可後，在樓宇安裝站台及天線、在公共街道安裝電纜，以連接站台和電信網絡的交換中心，以及按照適用於其他公共及專用電信網絡的法例規定，安裝為建立獲發牌經營的網絡所需的其他電信基礎設施；

12. Auditoria e envio das contas

1. As contas do Titular devem ser anualmente auditadas por um auditor de contas ou uma sociedade de auditores de contas inscritos na RAEM.

2. O Titular fica obrigado a apresentar ao Governo, no prazo de 15 dias após a sua aprovação, as contas do exercício anterior e o respectivo parecer de auditoria.

13. Planos

1. O Titular fica obrigado a cumprir os seguintes planos, em anexo à presente Licença e da qual fazem parte integrante:

1) Descrição da estrutura da empresa, com indicação discriminada do seu número actual de trabalhadores residentes e não-residentes e do número previsível a serem contratados;

2) Um plano de investimentos para o primeiro ano e um plano de investimentos para o triénio seguinte;

3) Um plano estratégico de desenvolvimento para o primeiro ano e um plano estratégico de desenvolvimento para o triénio seguinte.

2. A partir do quarto ano após a emissão de Licença, o Titular fica obrigado a apresentar planos anuais de investimento e desenvolvimento ao Governo, para apreciação e aprovação, até 30 de Novembro do ano anterior ao período a que respeitam.

14. Direitos do Titular

1. Para além dos previstos na lei ou em outras disposições da presente Licença, constituem direitos do Titular:

1) A interligação às demais redes públicas de telecomunicações, incluindo a rede básica, com observância da regulamentação e especificações técnicas aplicáveis, nos termos de acordos de interligação celebrados com as outras entidades licenciadas e homologados pelo Governo;

2) O estabelecimento do seu próprio «gateway» para o serviço internacional de telecomunicações móveis, através de infra-estruturas de telecomunicações externas instaladas pelas concessionárias ou pelos titulares de licenças apropriadas, de forma a assegurar os meios necessários para as comunicações no serviço itinerante de telecomunicações móveis, não podendo, no entanto, prestar o serviço de «refiling» através daquele «gateway», sem o consentimento prévio do Governo, estando-lhe vedado proceder ao encaminhamento das chamadas de ou para números do serviço fixo de telefone, salvo no caso da prestação dos serviços devidamente autorizados;

3) O acesso e livre trânsito de agentes e viaturas em lugares públicos, desde que devidamente identificados e sempre que a natureza do trabalho o exija;

4) A colocação de estações e antenas em edifícios e de cabos em vias públicas, obtida a autorização das entidades competentes, desde que os equipamentos estejam tecnicamente aprovados e se encontre demonstrada a necessidade da sua instalação, para ligação das estações aos centros de comutação da rede de telecomunicações, e a instalação das restantes infra-estruturas de telecomunicações necessárias à implantação da rede licenciada, nos termos legais aplicáveis às demais redes públicas e privadas de telecomunicações;

(5) 在技術可兼容、以及按適用法例的規定預先獲政府許可後，持牌人得以補充性而非代替性的方式利用其他無線電通訊網絡提供服務，以確保提供更多的增值服務。

(二) 持牌人因行使上款(3)及(4)項所賦予的權利而造成的損害，均須自行負責彌補。

十五、持牌人的義務

除法律或本牌照訂明的其他義務外，持牌人的義務包括：

(1) 採取必要措施，確保所提供服務的通訊不可侵犯及保密，保障個人資料及私隱；

(2) 在澳門特別行政區內維持為從事獲發牌經營的業務所需的人力、技術資源、物力及財力；

(3) 使用經有權限實體核准的設備，以及在取得法定許可後，就其公共電信網絡的更改作出適當公佈；

(4) 按本牌照內所訂定的要求及附件的計劃，在獲發牌經營的業務範圍內，採用最新的技術及服務，與技術發展並進；

(5) 有效及充分使用獲分配的無線電頻率；

(6) 確保其公共電信網絡運作的安全及其完整性的維護，以及實施必要的工作，良好保養與提供服務有關的設施和設備；

(7) 按有關要求在指定地點依照合理的指定時間表對其設備及服務進行試驗，並負責有關費用；

(8) 不斷發展具適當質量水平的業務；

(9) 遵守澳門特別行政區的號碼規劃，並有效及充分使用獲分配的號碼；

(10) 允許其他獲發牌實體與本牌照所指之公共電信網絡互連；

(11) 根據與其他獲發牌實體達成並須經政府確認的協議，確保號碼的可攜性，並予以實施及分擔所產生的成本；

(12) 確保不同公共電信網絡號碼間的轉線服務，但不影響上一條款第(一)款(2)項的規定；

5) A utilização de outras redes de radiocomunicações para a prestação de serviços, de forma complementar e não substituída, a fim de assegurar a prestação de mais serviços de valor acrescentado, caso as tecnologias sejam compatíveis, e após obtida a autorização prévia do Governo nos termos da legislação aplicável.

2. É da exclusiva responsabilidade do Titular a reparação dos danos causados no exercício dos direitos conferidos nas alíneas 3) e 4) do número anterior.

15. Obrigações do Titular

Para além das que resultam da lei e de outras estabelecidas na presente Licença, são obrigações do Titular:

1) Tomar as medidas necessárias ao respeito da inviolabilidade e sigilo das comunicações dos serviços prestados, bem como para a protecção dos dados pessoais e da reserva da vida privada;

2) Manter na RAEM os meios humanos, técnicos, materiais e financeiros necessários à prestação das actividades licenciadas;

3) Utilizar equipamentos devidamente aprovados pela entidade competente e dar adequada publicidade às alterações à sua rede de telecomunicações, obtendo as autorizações legalmente previstas;

4) Acompanhar a evolução técnica, adoptando as tecnologias e os serviços mais avançados no âmbito das actividades licenciadas, tendo em conta as exigências estabelecidas na Licença e nos planos em anexo;

5) Utilizar de forma efectiva e eficiente as frequências radioeléctricas atribuídas;

6) Garantir a segurança do funcionamento da sua rede pública de telecomunicações e a manutenção da respectiva integridade, efectuando os trabalhos necessários à boa conservação das instalações e equipamentos relacionados com a prestação dos serviços;

7) Efectuar, a expensas próprias, todos os testes aos respectivos equipamentos e serviços que lhes sejam requeridos, nos locais e de acordo com o calendário razoavelmente definidos;

8) Desenvolver a sua actividade de forma continuada e com níveis de qualidade adequados;

9) Observar o plano de numeração da RAEM e utilizar os números atribuídos de forma efectiva e eficiente;

10) Permitir às demais entidades licenciadas a interligação à sua rede pública de telecomunicações objecto da presente Licença;

11) Garantir a portabilidade do número e a sua efectivação bem como a comparticipação de custos derivados, nos termos a acordar com as demais entidades licenciadas, sujeitos a homologação do Governo;

12) Assegurar o serviço de transferência de chamadas entre números de diferentes redes públicas de telecomunicações, com ressalva do disposto na alínea 2) do n.º 1 da cláusula anterior;

(13) 按照政府的指示，就每一項所提供的服務確保具有最新資料的會計記帳，以及通話量及其他相關資料的記錄，並在政府提出要求時供其查閱；

(14) 提供為監管電信所需的資料和解釋，並讓經有權限實體適當授權的監管人員進入其一切設施；

(15) 如在獲發牌經營的業務範圍內與其他實體簽訂合同，須知會政府，指出合同的當事人及合同標的，並說明所提供的服務。當發現有違反公平競爭條款或濫用主導地位的行為時，政府保留將其糾正的決定權；

(16) 準時繳納因取得牌照而應付的費用；

(17) 根據適用的特定規章，履行普遍服務的義務及分擔有關的成本；

(18) 確保提供商業支援服務及用戶故障的投報服務，並附設免費電話號碼；

(19) 確保可無償使用緊急系統的電話號碼；

(20) 遵守澳門特別行政區的現行法例，以及由有權限實體依法向其發出的命令、禁制令、指令、指引、建議和指示；

(21) 遵守適用的國際規定，尤其是《國際電信聯盟》的有關規定；

(22) 如因進行與服務的提供或與網絡的安裝、保養及操作有關的活動而對澳門特別行政區政府造成任何損失，須向澳門特別行政區政府作出賠償；

(23) 當澳門特別行政區的公共部門依職權就持牌人所建立或將建立的網絡訂定特定要求或規定時，持牌人應予合作。

十六、與其他獲發牌實體及客戶的關係

(一) 持牌人應確保其他獲發牌實體，透過繳付適當列明的價格，能以平等條件取得獲批准服務的提供。

(二) 持牌人不得拒絕向符合要求並能滿足適用法例和規章所定條件的人士，使用其提供之任何一種形式的服務，並應在最短的時間內開始提供服務。

十七、互連

(一) 與其他獲發牌實體之間關於互連的事項，由第41/2004號行政法規訂定的公共電信網絡互連制度所規範。

13) Garantir contabilidade actualizada e registos do tráfego e outros relevantes em relação a cada serviço prestado, de acordo com as instruções do Governo, disponibilizando-os para consulta quando requerido pelo Governo;

14) Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários à fiscalização das telecomunicações e franquear aos agentes de fiscalização, devidamente credenciados pelas entidades competentes, o acesso a todas as suas instalações;

15) Comunicar ao Governo a celebração de contratos com outras entidades no âmbito das actividades licenciadas, identificando as partes e o objecto dos contratos, com descrição dos serviços a prestar, reservando-se o Governo o direito de determinar a sua rectificação quando houver indícios de práticas que falseiem a igualdade de condições de concorrência ou que se traduzam em abuso de posição dominante;

16) Pagar pontualmente as taxas devidas pela Licença;

17) Cumprir as obrigações de serviço universal e partilhar nos respectivos custos, de acordo com a regulamentação específica aplicável;

18) Garantir a existência de serviços de assistência comercial e de participação de avarias, com números de telefone de utilização gratuita;

19) Garantir a utilização gratuita dos números de telefone dos sistemas de emergência;

20) Observar a legislação em vigor na RAEM, bem como as ordens, injunções, comandos, directivas, recomendações e instruções que, nos termos da lei, lhe sejam dirigidos pelas entidades competentes;

21) Cumprir as normas internacionais aplicáveis, designadamente as da UIT;

22) Indemnizar o Governo da RAEM dos prejuízos que estiver a sofrer em consequência das suas actividades relacionadas com a prestação de serviços ou instalação, manutenção e operação da rede;

23) Cooperar com os serviços públicos da RAEM quando estes, por força das suas competências, impuserem determinadas exigências ou regras específicas quanto à rede instalada ou a instalar.

16. Relações com outras entidades licenciadas e com os utilizadores

1. O Titular deve garantir, em termos de igualdade, o acesso das outras entidades licenciadas aos serviços prestados, mediante o pagamento de preços devidamente discriminados.

2. O Titular não pode recusar o acesso aos serviços prestados, em qualquer das modalidades previstas, a quem preencha os requisitos exigíveis e cumpra as condições impostas pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, devendo iniciar a sua prestação o mais rapidamente possível.

17. Interligação

1. A interligação com outras entidades licenciadas está sujeita ao Regime de interligação de redes públicas de telecomunicações estabelecido no Regulamento Administrativo n.º 41/2004.

(二) 只要依法可行，持牌人應許可專用電信網絡與其網絡互連。

十八、網絡營運和服務提供的連續性

(一) 根據與其他營運商和使用者訂立的協議規定，持牌人必須確保其電信網絡及獲批准服務的持續營運。

(二) 未經政府預先許可，不得限制或中斷網絡的運作或服務的提供，但遇有不可抗力或不可預計的故障的情況，則不在此限。

(三) 在非上款所指的情況下，因有限度提供服務或中斷服務而對第(一)款所指協議之他方當事人或第三方所造成的損失，由持牌人承擔責任。

(四) 如預料到將提供有限度服務或中斷服務，持牌人應適當提前向政府、第(一)款所指協議之他方當事人、以及必要時向公眾說明其期限、範圍及原因。

(五) 在服務出現不可預計的全部或局部中斷時，持牌人應立即向監察實體通報，並在下一個工作日以書面確認，並對事件作合理的解釋。

十九、服務質素

(一) 持牌人有責任向其客戶提供符合普遍接受的服務質量標準及系統性能標準的優質服務。

(二) 持牌人必須就獲發牌經營的服務，訂定基本服務質素指標呈交政府認可，並定期匯報及按政府要求作出相應更新。

(三) 持牌人須按上款所定的指標提供獲批准的服務。

(四) 政府提出要求時，持牌人必須提供一切足以作出服務質素評估的報告、資料和數據。

二十、限制或中斷對其他營運商及使用者提供服務

(一) 在下列情況下，持牌人得中止或停止向使用者或其他營運商提供服務：

- (1) 不履行合同或其他適用的規定；
- (2) 未於協定期間繳交因提供服務所引致的任何費用。

(二) 在上款所指的情況下，應事先通知犯錯的使用者或營運商，以便作出修正。

2. O Titular deve permitir a interligação da sua rede com redes privadas de telecomunicações, quando legalmente possível.

18. Continuidade de operação da rede e da prestação dos serviços

1. O Titular fica obrigado a garantir a continuidade de operação da sua rede de telecomunicações e da prestação dos serviços licenciados, nos termos previstos nos acordos a celebrar com outros operadores e com os utilizadores.

2. Salvo em casos de força maior ou de avarias imprevisíveis, a operação da rede ou a prestação dos serviços só podem ser restringidas ou interrompidas mediante prévia autorização do Governo.

3. Fora dos casos previstos no número anterior, o Titular é responsável pelos prejuízos que a restrição ou interrupção causar às contrapartes nos acordos referidos no n.º 1 ou a terceiros.

4. Quando for previsível uma restrição ou interrupção, o Governo, as contrapartes nos acordos referidos no n.º 1 e, caso se justifique, o público em geral devem ser avisados com razoável antecedência da duração, âmbito e motivos da mesma.

5. Quando se verificarem restrições ou interrupções imprevisíveis do serviço, totais ou parciais, o Titular deve participá-las imediatamente à entidade fiscalizadora e confirmá-las por escrito no dia útil seguinte, indicando as razões que, em seu entender, possam justificá-las.

19. Qualidade dos serviços

1. Constitui responsabilidade do Titular a prestação de serviços de boa qualidade aos seus clientes, em conformidade com os padrões de qualidade do serviço e desempenho do sistema geralmente aceites.

2. O Titular obriga-se a estabelecer os indicadores básicos de qualidade dos serviços licenciados para a confirmação do Governo, informando-o regularmente e actualizando-os em conformidade com os requisitos do Governo.

3. O Titular obriga-se a prestar os serviços licenciados em conformidade com os indicadores referidos no número anterior.

4. O Titular deve fornecer ao Governo, sempre que solicitado, todas as informações, elementos e dados que permitam avaliar a qualidade dos serviços prestados.

20. Restrição e interrupção de serviços a outros operadores e a utilizadores

1. O Titular pode suspender ou cessar a prestação de serviços aos utilizadores ou a outros operadores nos seguintes casos:

- 1) Incumprimento dos respectivos contratos ou de outras normas aplicáveis;
- 2) Falta de pagamento, nos prazos acordados, de quaisquer importâncias devidas pelos serviços prestados.

2. Nos casos referidos no número anterior, o utilizador ou o operador faltosos devem ser notificados com antecedência suficiente para suprirem a falta.

二十一、價格

(一) 持牌人應將所提供服務的價格表、收款方式以及所有相關的更改呈交政府核准。

(二) 由持牌人提供的服務，將由使用者按上款所指經政府核准的價格及收款方式付費。

(三) 訂定價格時，在顧及持牌人投資的商業收益的需要下，應盡量貼近提供的服務之成本。

(四) 持牌人應定期公佈所實施的價格，亦應向使用者提供適當列明所提供服務及相應金額的帳單。

(五) 倘有關價格有違公平競爭原則，又或與本地區類似的營運商作比較下屬不合理者，則政府在具理據的決定下，可命令作出更改，尤其是訂定價格的最高值。

二十二、監察實體

(一) 由電信管理局負責監察本牌照的履行情況，以及持牌人範圍內之業務。

(二) 監察實體可採取一切認為適當的措施執行本身的監察權限，尤其對服務的控制和持牌人對義務的履行，並可用認為合適的方式及在認為合適的時間，查證由持牌人提交的報告、資料及數據的準確性。

二十三、監察

為著上條款規定的效力，持牌人必須：

(1) 許可經監察實體適當授權的監察人員進入其一切設施；

(2) 向監察實體提供執行監察工作所需的一切資料和解釋，並給予一切必要的方便；

(3) 提供一切簿冊、記錄、文件、資料及數據等予監察實體，以便查閱；

(4) 在監察實體要求下當面進行測試，以評估所提供服務之情況及設備運作的特徵和狀況。

附件 公司的使命

以下是數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司（簡稱為‘數碼通’）第三代流動通訊（3G）業務的使命：

‘透過數碼通的3G業務為澳門用戶帶來最優質及最創新的

21. Preços

1. O Titular deve submeter à aprovação do Governo a tabela de preços e modalidades de cobrança dos serviços prestados, bem como quaisquer alterações à mesma.

2. Os serviços prestados pelo Titular são pagos por quem os utilizar, de acordo com os preços e modalidades de cobrança mencionados no número anterior.

3. Os preços devem ser fixados em níveis tão próximos quanto possível do custo dos serviços prestados, tendo em consideração a necessidade de um rendimento comercial sobre o investimento do Titular.

4. O Titular deve divulgar regularmente os preços praticados e fornecer aos utilizadores uma facturação que especifique de forma adequada os serviços prestados e os preços aplicados.

5. Caso os preços sejam considerados susceptíveis de falsear as condições de concorrência, ou irrazoáveis quando comparados com os praticados por operadores semelhantes desta região do globo, pode o Governo, em decisão fundamentada, determinar a sua alteração, designadamente fixando valores máximos.

22. Entidade fiscalizadora

1. A fiscalização do cumprimento do estabelecido na presente Licença, bem como das actividades do Titular no seu âmbito, cabe à DSRT.

2. A entidade fiscalizadora pode tomar todas as providências que julgue necessárias para o desempenho das suas competências de fiscalização, nomeadamente no que respeita ao controlo da prestação dos serviços e do cumprimento das obrigações do Titular, podendo verificar, como e quando o entender, a exactidão das informações, elementos e dados por este fornecidos.

23. Fiscalização

Para efeitos do disposto na cláusula anterior, o Titular fica obrigado a:

1) Franquear aos agentes de fiscalização, devidamente credenciados, o acesso a todas as suas instalações;

2) Prestar à entidade fiscalizadora todas as informações e esclarecimentos e conceder todas as facilidades necessárias ao exercício da fiscalização;

3) Disponibilizar à entidade fiscalizadora, para consulta, todos os livros, registos, documentos, elementos, dados, etc.;

4) Efectuar perante a entidade fiscalizadora os ensaios que por esta lhe forem solicitados, de forma a avaliar as características e condições de funcionamento dos equipamentos e as condições de prestação dos serviços.

ANEXO

Plano de Missão da SmarTone

Os objectivos do Serviço de Terceira Geração da SmarTone-Comunicações Móveis, S.A. são os seguintes:

Através do serviço 3G da SmarTone, os utilizadores terão à sua disposição os mais inovadores serviços multimédia e a

多媒體及寬頻服務，並為澳門市民及公司股東帶來真正利益及價值。」

數碼通會以具競爭力的價格及物超所值為宗旨提供新一代的3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻通訊服務，以下是數碼通為實現上述使命的計劃及原則：

- 投入一套嶄新的3G WCDMA/HSPA+網絡作為在澳門開展先進的多媒體及寬頻服務的基礎；
- 快捷的3G WCDMA/HSPA+網絡及系統構建工程；
- 提供具競爭力及物超所值的服務；
- 推動本澳通訊市場的競爭；
- 成功地設立及維持一本地的管理團隊來經營及管理其業務；
- 促進本澳科技的創新及知識與人才的發展；
- 刺激本澳的經濟及創造就業機會。

隨著快捷的執行計劃，數碼通將在二零一零年推出全城覆蓋的3G WCDMA/HSPA+網絡，並提供服務，而網絡速度及容量亦將緊貼市場的需要。

市場策略

數碼通的首要目標是令3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻通訊服務普及廣大的電訊市場。要達到此目的，數碼通將會不斷以獨特及極具吸引力的產品滲透每個不同客戶群的需要。根據市場研究分析顯示，只有推出能超越目前電訊市場的3G服務產品，才可有效地令大量消費者認同3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻通訊服務的真正價值及優越性。

數碼通的基本市場策略包括以下幾點：

- 以數碼通的優良信譽作基礎；
- 清晰地以獨特及精湛的服務迎合各客戶層的需要；
- 物超所值的定價原則；
- 具有競爭力的終端機定價；
- 廣闊的銷售網絡；
- 敏捷的市場反應及持續的優化。

banda larga com a mais alta qualidade, trazendo os maiores benefícios e uma significativa mais-valia à comunidade e aos seus accionistas.

A SmarTone tem como objectivo, e possui a capacidade para, oferecer serviços de comunicação de banda larga e multimédia de nova geração 3G WCDMA/HSPA+ a um preço competitivo. Para alcançar os objectivos acima referidos a SmarTone propõe-se a:

- Introduzir, como base, uma nova rede 3G WCDMA/HSPA+ em Macau, que irá oferecer serviços avançados de multimédia e de banda larga;
- Implementar de forma eficiente a rede 3G WCDMA/HSPA+ e o respectivo sistema;
- Fornecer serviços competitivos e ao melhor preço;
- Promover a concorrência no sector das telecomunicações em Macau;
- Formar e manter, com sucesso, uma equipa de gestão local para operar e gerir as suas actividades;
- Promover a inovação científica e tecnológica e o desenvolvimento de talentos e *know-how* de Macau;
- Estimular a economia de Macau e criar oportunidades de emprego.

Com a rápida implementação deste plano, a SmarTone irá, em 2010, lançar este serviço com cobertura de toda a cidade pela rede de terceira geração WCDMA/HSPA+, cuja velocidade e capacidade acompanhará as necessidades do mercado.

Estratégia de Mercado

O principal objectivo da SmarTone é tornar a rede 3G WCDMA/HSPA+ mais popular no vasto mercado das telecomunicações. Para o alcançar, a SmarTone vai continuar a apresentar produtos únicos e atractivos de forma a responder às necessidades dos diferentes tipos de consumidores. De acordo com um estudo de mercado, a única forma de um grande número de consumidores compreender de forma efectiva o real valor e a superior vantagem dos Serviços Multimédia e de Banda Larga da Rede 3G WCDMA/HSPA+ é apresentar produtos 3G que ultrapassem os produtos que se encontram actualmente lançados no mercado.

Os elementos essenciais da estratégia de marketing da SmarTone baseiam-se:

- Na reputação de qualidade da SmarTone;
- Na criação de serviços únicos e de excelência para dar resposta às necessidades identificadas dos diversos segmentos de mercado;
- Na oferta dos melhores serviços ao melhor preço;
- Nos preços competitivos dos equipamentos e acessórios de telecomunicações;
- Na rede alargada de pontos de venda;
- Na capacidade e melhoramento rápido e contínuo de resposta às necessidades do mercado.

在3G業務推出的首年，數碼通將快速構建一個全面覆蓋及優質的WCDMA/HSPA+網絡。並推出一系列獨特的多媒體及寬頻流動通訊服務。本公司更將引入多項海外及本澳開發的內容與應用軟件，使廣大澳門市民能享用更多元化的3G服務。

在其後的三年，數碼通將不斷擴建及優化其3G WCDMA/HSPA+網絡，以達至世界級及領先本澳業界的網絡質素。本公司並繼續推出更多獨特而針對澳門客戶需要的多媒體及寬頻服務。數碼通亦不斷與本澳及海外科技界合作研發更多創新及緊貼市場需要的多媒體及寬頻服務，從而吸引更多澳門客戶使用3G服務及進一步擴展本澳的3G市場。

3G 服務的設計理念

當數碼通的3G WCDMA/HSPA+網絡推出時，將提供多項全面的多媒體及寬頻服務。以下是數碼通研發嶄新服務的理念及主要考慮因素：

- 以客戶的需要為原則：

- 服務及功能的設計建基於不同客戶群的需要；

- 針對客戶的利益而引進服務；

- 提供物超所值的服務。

- 產品要獨特及針對客戶需要：

- 提供的服務有利於提升澳門客戶的生活水平。

- 優越的用戶感受及簡易的用戶介面：

- 以最新及獨家研發的科技創造出精湛及容易操控與使用的服務。

基於上述的要點，數碼通將計劃聯同本澳的科研機構、資訊科技公司、內容供應商及高等學府共同研發出獨特及極具吸引力的3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻通訊服務及提供比現時市場上更有創造性及澳門本地化的產品。為本澳培育一批有才華及有創意的通訊界科技人才。

No primeiro ano após o lançamento do seu serviço de telecomunicações móveis 3G, a Smartone irá implementar de forma eficiente uma rede WCDMA/HSPA+ com uma vasta cobertura e elevado nível de qualidade, e lançará vários produtos peculiares de multimédia e de serviços móveis de banda larga. A Smartone irá introduzir funcionalidades desenvolvidas no exterior e em Macau, a fim de permitir que a população de Macau tire pleno partido da diversidade de produtos que é possível oferecer com esta tecnologia.

Prevê-se que durante os 3 anos seguintes, a Smartone continue a alargar e otimizar a sua rede e os serviços oferecidos, a fim de estabelecer uma plataforma de prestação de serviços ao nível das melhores redes mundiais e liderar Macau na otimização deste ramo. A Smartone continuará a apresentar serviços peculiares de multimédia e de banda larga, de forma a responder às necessidades dos clientes de Macau e utilizará as capacidades desta nova tecnologia para, utilizando *know how* de Macau e do exterior, produzir e lançar serviços e produtos inovadores e capazes de satisfazer as necessidade do mercado, para atrair mais utilizadores e simultaneamente, desenvolver e ampliar o mercado de serviços de telecomunicações de terceira geração.

Conceito de Design do Serviço 3G

Com o lançamento da sua rede 3G WCDMA/HSPA+, a Smartone irá proporcionar uma vasta gama de serviços multimédia e de banda larga. Os principais factores que irão condicionar a concepção e o desenvolvimento destes novos serviços são:

- Princípio de dedicação às necessidades dos clientes;

- Concepção e características dos serviços baseadas nas necessidades diferenciadas dos clientes;

- Introdução de serviços com vantagens evidentes para os clientes;

- Oferta dos melhores serviços ao melhor preço.

- Apresentar produtos únicos e direccionados para as necessidades específicas dos clientes;

- Fornecer serviços que melhorem os padrões de vida dos clientes de Macau.

- Proporcionar aos utilizadores uma experiência única e um *interface* simples;

- Adotar as mais recentes tecnologias decorrentes da investigação científica e do desenvolvimento de produtos, assegurando que os serviços são requintados e fáceis de instalar e de utilizar.

Através desta abordagem, a Smartone pretende trabalhar em conjunto com as instituições de investigação, empresas de informática, fornecedores de conteúdos e instituições de ensino superior de Macau, de modo a desenvolver e criar serviços de comunicação 3G WCDMA/HSPA+ de multimédia e banda larga, oferecendo produtos mais criativos do que os actualmente disponíveis no mercado. Macau irá criar um pólo de talentos locais no sector das telecomunicações.

多媒體及寬頻服務

數碼通計劃推出的3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻服務將以迎合廣大消費群及商業客戶的需要而提供。

業務運作及公司架構

數碼通全力承諾提供最優質及最創新的3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻服務予廣大澳門市民。在公司股東的全力支持下，數碼通將通過以下的方案延續在澳門成功服務的輝煌歷史：

- 更新客戶服務及資費系統的平台以支援創新及先進的多媒體及寬頻服務；
- 建立一支多媒體及寬頻服務隊伍以支援創新的多媒體及寬頻服務的發展及運作；
- 擴充工程、運作及維護人員的隊伍以支援3G WCDMA/HSPA+網絡及各項服務的構建及未來運作；
- 擴充現有的銷售網絡，包括加入新的直銷點為客戶提供更方便快捷的服務；
- 積極招募及培訓人員以支援業務及網絡系統的擴展。

公司的營運原則

數碼通已成功發展為一間高效率及高效能的機構基於以下三大原則：

- 富有市場及管理經驗的管理層；
- 對於優質管理的承諾；
- 以客為主的服務態度。

公司的架構

數碼通計劃於現有的基礎上發展其3G業務的營運模式。公司的基本架構以目前的組成為主，以下是公司架構的闡述。

數碼通由以下五個主要部門構成：銷售及客戶服務部、市場部、人力資源及行政部、財務部、工程及運作部。各部門主管直接向公司的行政總裁匯報。

Serviços Multimédia e de Banda Larga

A SmarTone planeia, com o lançamento dos Serviços Multimédia e de Banda Larga da rede de terceira geração WCDMA/HSPA+, fornecer serviços que respondam às necessidades do público em geral e dos empresários.

Funcionamento do Serviço e Organograma da Empresa

A SmarTone está totalmente empenhada em fornecer à população de Macau os melhores e mais inovadores serviços multimédia e de banda larga da rede de terceira geração WCDMA/HSPA+. Com o apoio dos seus accionistas, a SmarTone irá continuar a sua história de sucesso com o alargamento dos serviços fornecidos em Macau:

- Actualizar os serviços a clientes e o sistema de tarifário, apoiando o desenvolvimento dos serviços avançados de banda larga e multimédia;
- Constituir uma equipa de serviços, para apoiar o desenvolvimento e exploração de serviços inovadores de multimédia e de banda larga;
- Expandir as equipas de projecto, de operações e de manutenção para apoiar a instalação e o funcionamento dos novos serviços da rede 3G WCDMA/HSPA+ da SmarTone;
- Expandir a actual rede de vendas, através da criação de novos pontos de venda directa, que proporcionarão serviços mais práticos e eficientes aos clientes;
- Recrutar e formar novos funcionários para apoio à expansão dos negócios e da rede de telecomunicações.

Princípios de Operação da Empresa

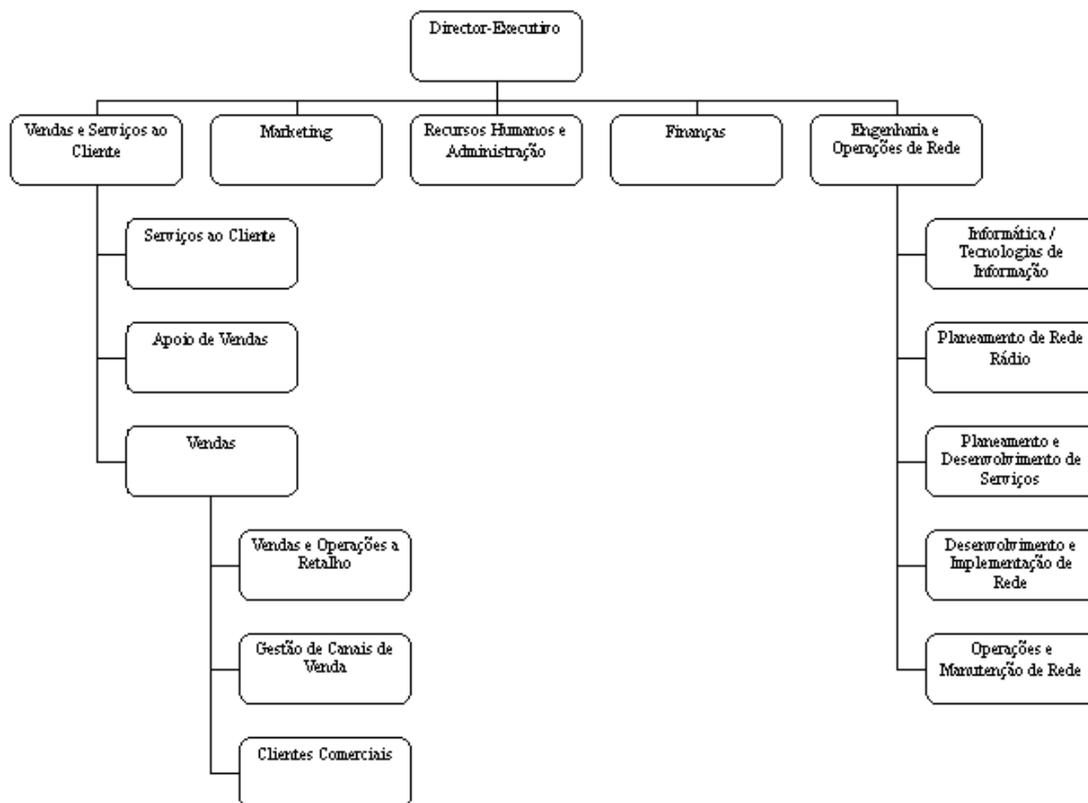
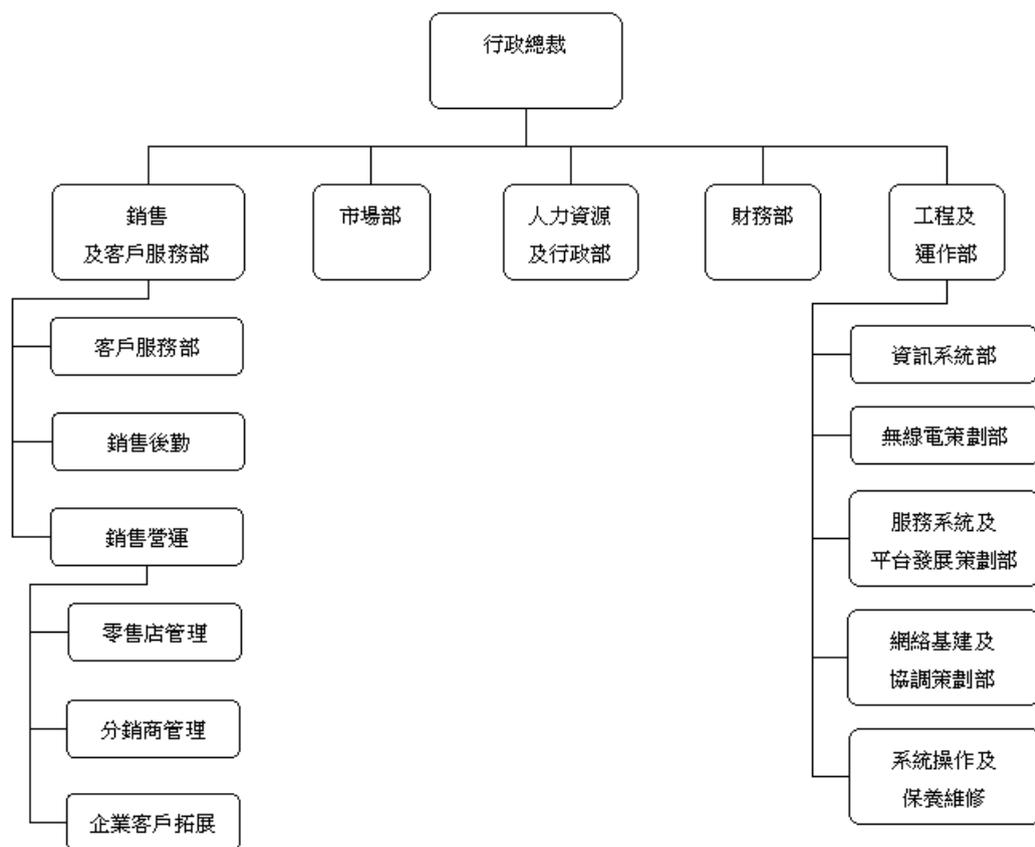
A SmarTone tem vindo a desenvolver-se com sucesso numa organização de elevada eficiência e desempenho, com base nos três princípios seguintes:

- Uma gestão rica em experiência de marketing e administração;
- A dedicação a uma gestão de qualidade; e
- A prestação de serviços fortemente focada no cliente.

Estrutura da Empresa

A SmarTone irá desenvolver um modelo de negócios para a rede 3G tendo em consideração o modelo já existente. Apresenta-se, de seguida, uma breve descrição da estrutura da empresa.

A SmarTone é composta pelos seguintes cinco principais departamentos: Vendas e Serviços ao Cliente, Marketing, Recursos Humanos e Administração, Finanças e Engenharia e Operações de Rede. As chefias destes departamentos reportam directamente ao Director-Executivo.



數碼通的3G WCDMA/HSPA+網絡建設工程及設計將受惠於數碼通在GSM方面的能力及經驗。

公司的3G WCDMA/HSPA+網絡擴展工程將令目前的人員數目有所增加，數碼通將集中招募本地人員，而本地居民會優

O projecto de concepção e construção da rede de terceira geração WCDMA/HSPA+ da SmarTone irá beneficiar da competência e experiência adquirida pela SmarTone com a rede GSM.

Com o projecto de expansão da rede do serviço de terceira geração WCDMA/HSPA+, o número de quadros da empresa

先被聘用。數碼通現時大約有一百六十名員工，公司的員工人數預期會因應所需的3G業務而增聘，公司的架構因而會相應調整以配合一些高科技及專注客戶服務的部門以迎合目前高度競爭的市場環境。數碼通會提供高質素的培訓課程予有關人員，使其成為3G科技、服務及營商的人才。

銷售及客戶服務

銷售策略

數碼通會繼續提供革新且親善的服務，包括適合各類顧客的多種銷售包裝及強化四種分銷途徑：全澳覆蓋的銷售點，門市，客戶服務中心及數碼通企業暨商務客戶銷售組。數碼通的供銷策略不但照顧消費者的利益，而且還希望透過與本地供銷商的合作提高澳門特別行政區的全面競爭力，為其經濟作出貢獻。

售後服務

數碼通相信提供優質售後服務的重要性，一個持久及優質的售後服務是使新3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻服務顧客獲得信心的重要因素。

多元化的客戶服務

數碼通承諾將會提供予澳門客戶所期待的多元化、有創意及物超所值的3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻服務。客戶服務團隊的首要使命是確保全面的服務程序，由客戶上台及其售後服務、客戶的挽留過程及附加服務的接受等工序都將會完善地建立。

數碼通深明提供易於理解的資訊及建議予客戶是非常重要的。客戶服務人員將接受適當的培訓以確保人員通過高效的支援系統能提供快捷及有效的客戶查詢。

數碼通提供的客戶服務包括：

- 於本澳主要銀行提供賬單支付服務；
- 透過本澳主要銀行的存款機、互聯網、電話理財服務進行賬單支付；
- 透過澳門主要銀行或信用咭的自動轉賬服務進行賬單支付；

irá aumentar, estando a SmarTone empenhada no recrutamento de funcionários locais. Com este objectivo, será dada preferência no recrutamento aos residentes de Macau. Actualmente a SmarTone tem 160 trabalhadores. Dado que este número irá aumentar de acordo com as necessidades do negócio da rede de terceira geração, a estrutura da empresa será ajustada em conformidade, para que os departamentos de alta tecnologia e serviços especializados ao cliente se possam desenvolver, a fim de fazer face ao ambiente do mercado actual altamente competitivo. A SmarTone irá proporcionar uma formação de elevada qualidade aos funcionários, para que se possam tornar especialistas em serviços e tecnologia de terceira geração.

Vendas e Serviços a Clientes

Estratégia de Vendas

A SmarTone vai continuar a prestar serviços inovadores e acessíveis, nomeadamente disponibilizando uma grande variedade de pacotes de serviços adaptados aos diversos tipos de clientes, bem como através do reforço dos quatro canais de distribuição existentes (rede de vendas nas lojas a retalho, lojas da SmarTone, centros de atendimento a clientes e grupo de vendas a empresas da SmarTone). A estratégia de marketing e vendas da SmarTone é, para além de responder aos interesses dos consumidores, aumentar a competitividade da economia de Macau, através da colaboração com os agentes económicos locais.

Serviços pós-Venda

A SmarTone considera a prestação de serviços pós-venda de qualidade como um factor importante, na conquista da confiança dos clientes do serviço multimédia e de banda larga da rede de 3G WCDMA/HSPA+.

Prestação de Serviços Diversificados ao Cliente

A SmarTone compromete-se, através do serviço multimédia e de banda larga da rede de terceira geração WCDMA/HSPA+, a disponibilizar aos seus clientes serviços diversificados, inovadores e de qualidade, ao melhor preço. A primeira prioridade da nossa equipa em relação aos Clientes, é a de garantir um serviço completo, oferecendo serviços de valor acrescentado integrados, desde a adesão de novos clientes até ao serviço de pós-venda que apoiará a retenção dos clientes.

A SmarTone compreende a importância de fornecer aos seus clientes informações e conselhos úteis. A equipa dos Serviços de Apoio ao Cliente será devidamente formada, por forma a estar apta a fornecer aos clientes um serviço de respostas rápido e altamente eficiente, através do nosso serviço de informações.

Os serviços ao cliente providenciados pela SmarTone incluem:

- Serviço de pagamento de contas nos maiores bancos em Macau;
- Serviço de pagamento através das máquinas ATM, página electrónica e tele-banca nos maiores bancos em Macau;
- Serviço de pagamento através de transferência automática nos maiores bancos de Macau ou por cartão de crédito;

- 在辦公時間即時智能咭更換服務；
- 智能咭管理服務包括個人快速撥號的輸入程式、個人電話簿的轉換、解鎖及備份服務等；
- 停機服務；
- 提供服務資訊；
- 網絡及服務的查詢；
- 價格查詢；
- 手機資訊；
- 手機及手機配件保養及維修服務；
- 維修期間的手機借用服務；
- 手機套換服務等。

有效率的客戶服務

在數碼通的銷售點，門市，企業暨商務客戶銷售組，客戶熱線中心及客戶服務中心，均能為客戶提供準確、快捷和親切的關注服務。這些銷售及服務隊伍會直接與支援系統連接，以便迅速回應客戶的問題。客戶關注服務的員工會不斷接受培訓，使他們能迅速及勝任地解決客戶經常遇到的問題。

投資及網絡構建

投資

數碼通於首年資本支出投資約達澳門幣一億二千萬元構建一個3G WCDMA/HSPA+網絡，當中包括一個核心平台及提供全面覆蓋的無線電基站。預計此項投資亦包括完善現有的增值服務平台及建立一系列嶄新3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻服務的平台。

數碼通在第二至第四年計劃投資約達澳門幣六千萬用作3G WCDMA/HSPA+網絡的擴容以配合客戶的增長、優化網絡覆蓋及增加嶄新增值服務。

網絡構建

數碼通計劃構建一個頂級水準及全面覆蓋的3G WCDMA/HSPA+高速流動通訊網絡。數碼通的3G WCDMA/HSPA+網絡以All-IP技術為接口，所有核心平台及基站設備都具備IP功

- Mudança instantânea de cartão Smart durante o horário de funcionamento;
- Serviços de gestão do cartão Smart, nomeadamente programas de marcação rápida, troca de agendas de telefones, serviços de desbloqueio e de armazenamento de dados, etc.
- Interrupção/suspensão do serviço;
- Fornecimento de serviços de informações;
- Informação de rede e serviços;
- Informação sobre preços;
- Informação sobre telemóveis;
- Garantia e serviços de reparação para telemóveis e acessórios;
- Disponibilização de telemóvel enquanto o aparelho do cliente estiver em reparação;
- Serviços de troca do telemóvel, etc.

Eficiência dos Serviços ao Cliente

Os clientes podem usufruir de serviços precisos, rápidos e cordiais em lojas de retalho, nas lojas SmarTone, no Centro de Apoio às Empresas e no Centro de Serviços ao Cliente. Estas equipas de serviços de vendas estão directamente ligadas ao nosso sistema de apoio ao cliente, de forma a responder com prontidão aos problemas apresentados. A nossa equipa de serviço de atendimento ao cliente é submetida a formação contínua, de forma a estar apta a responder às questões colocadas pelos clientes, de forma rápida e eficiente.

Investimento e Construção da Rede

Investimento

No primeiro ano, a SmarTone projecta realizar investimentos de capital até 120 milhões de Patacas, para a construção da rede 3G WCDMA/HSPA+, incluindo uma plataforma central e uma estação de rádio base que fornecerá uma cobertura alargada. Prevê-se que este investimento inclua também melhoramentos na prestação de serviços de valor acrescentado para aperfeiçoar a plataforma existente, e a construção da nova plataforma de serviços multimédia e de banda larga da rede 3G WCDMA/HSPA+.

A SmarTone prevê investir cerca de 60 milhões de patacas, entre o 2.º e o 4.º ano, no alargamento do serviço da rede de terceira geração WCDMA/HSPA+, para ir de encontro ao aumento do número de clientes, otimizar a cobertura da rede e implementar novos serviços de valor acrescentado.

Construção da Rede

A SmarTone planeia construir uma rede móvel de terceira geração WCDMA/HSPA+ da mais alta velocidade, com vasta cobertura de elevado nível de qualidade. A rede de terceira geração WCDMA/HSPA+ da SmarTone usa a ligação All-IP com todas as principais plataformas e estações de base com funções

能。同時每個互連接口都採用基於MPLS技術的Mobile Packet Backbone。這種技術設計將會大大提升系統的穩定性和靈活性，在加入網絡新單元或更新網絡時可避免服務中斷問題。通過對不同服務種類的QoS操控，系統之間的傳輸容量會得到更有效的使用率。

數碼通在首年及續後三年的室外室內基站及轉發器的數目約如下表：

	第一年度	第二年度	第三年度	第四年度
室外	60	100	140	145
室內	75	165	236	248

數碼通的3G WCDMA/HSPA+網絡於推出時最少將有135個發射站及轉發器，幾乎覆蓋澳門所有室外區域，主要室內覆蓋範圍亦相當廣泛。

數碼通的3G WCDMA/HSPA+網絡系統與現有的GSM網絡系統將共建於一個嶄新高效率的平台上。用戶在使用數碼通服務時可以在GSM及3G WCDMA/HSPA+網絡之間進行無縫切換。因此原有的GSM客戶欲使用3G WCDMA/HSPA+多媒體及寬頻通訊服務時亦無需更換SIM咭。這亦有助於推動GSM用戶過渡3G網絡的過程。

第 351/2009 號行政長官批示

行政長官行使《澳門特別行政區基本法》第五十條、第六十二條和第六十四條賦予的職權，並根據二月四日第11/91/M號法令第十四條第四款，八月十六日第41/99/M號法令第六條及第八條的規定，作出本批示。

一、核准香港理工大學的社會工作文學碩士學位（家庭本位實務及家庭治療）課程新的學習計劃，該學習計劃作為附件載入本批示，並為本批示的組成部分。

二、上款所指學習計劃適用於2009/2010學年起入讀的學生，而已入讀的學生仍須按照第6/2007號社會文化司司長批示核准的學習計劃完成其課程。

二零零九年九月十日

行政長官 何厚鏞

IP. Ao mesmo tempo, cada posto de conexão faz uso do *Mobile Packet Backbone*, com base na tecnologia MPLS. Esta tecnologia irá aumentar grandemente a estabilidade e flexibilidade do sistema, a eliminação do problema de cortes do serviço quando é adicionada uma nova unidade da rede ou a atualização desta. Através do controle QoS dos diferentes tipos de serviço, a capacidade de transmissão entre sistemas irá ter uma utilização mais eficaz.

O quadro abaixo indica o número de estações base e transmissores-receptores, exteriores e interiores, para o primeiro e para os três anos seguintes:

	1.º Ano	2.º Ano	3.º Ano	4.º Ano
Exterior	60	100	140	145
Interior	75	165	236	248

Quando o serviço da rede 3G WCDMA/HSPA+ da SmarTone for lançado, existirão pelo menos 135 estações base e transmissores-receptores, que cobrirão quase todas as áreas exteriores e proporcionarão uma ampla cobertura de interiores.

A rede de terceira geração WCDMA/HSPA+ da SmarTone e a sua actual rede GSM irão constituir em conjunto uma nova e eficiente plataforma de serviços. As duas redes vão complementar-se, o que significa que os clientes da rede GSM da SmarTone podem facilmente alternar entre esta e a rede de terceira geração WCDMA/HSPA+. Assim, os actuais clientes da rede GSM da SmarTone podem utilizar os serviços multimédia e de banda larga da rede 3G WCDMA/HSPA+ sem necessidade de substituírem o seu cartão SIM, sendo esta também uma forma de se atrair utilizadores para os serviços de terceira geração, nesta fase de transição.

Despacho do Chefe do Executivo n.º 351/2009

Usando da faculdade conferida pelos artigos 50.º, 62.º e 64.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 11/91/M, de 4 de Fevereiro e dos artigos 6.º e 8.º do Decreto-Lei n.º 41/99/M, de 16 de Agosto, o Chefe do Executivo manda:

1. É aprovado o novo plano de estudos do curso de mestrado de Artes em Serviço Social (Práticas de Integridade Familiar e Terapia Familiar), ministrado pela Universidade Politécnica de Hong Kong, constante do anexo a este despacho e que dele faz parte integrante.

2. O plano de estudos referido no número anterior aplica-se aos alunos que iniciem os seus estudos no ano lectivo 2009/2010, devendo os alunos que já tenham iniciado os seus estudos concluir o curso de acordo com o plano de estudos aprovado pelo Despacho do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura n.º 6/2007.

10 de Setembro de 2009.

O Chefe do Executivo, *Ho Hau Wah*.