

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO Nº. 27/CLPQ/AT/2020

CADERNO DE ENCARGOS

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA AS CENTRAIS DE COMUNICAÇÕES
DE VOZ**

Índice

| | |
|--|-----------|
| PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS | 4 |
| Secção I – Disposições Gerais | 4 |
| Cláusula 1.ª Identificação e objeto do concurso..... | 4 |
| Cláusula 2.ª Disposições e cláusulas que regem o contrato | 4 |
| Cláusula 3.ª Preço base | 5 |
| Cláusula 4.ª Preço contratual | 5 |
| Cláusula 5.ª Condições de pagamento | 6 |
| Cláusula 6.ª Vigência do contrato..... | 6 |
| Secção II – Obrigações Contratuais..... | 6 |
| Cláusula 7.ª..... | 6 |
| Descrição das obrigações do adjudicatário..... | 6 |
| Cláusula 8.ª Forma de prestação do serviço..... | 7 |
| Cláusula 9.ª Verificação da execução dos serviços | 7 |
| Cláusula 10.ª Prazo de entrega dos serviços | 8 |
| Cláusula 11.ª Responsabilidade do Adjudicatário..... | 8 |
| Cláusula 12.ª Condições de revisão do preço | 8 |
| Cláusula 13.ª Aceitação | 8 |
| Cláusula 14.ª Modificações do contrato..... | 9 |
| Cláusula 15.ª Local de prestação de serviços | 9 |
| PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS..... | 10 |
| Cláusula 16.ª Infraestrutura da solução atual..... | 10 |
| Cláusula 17.ª Características das centrais telefónicas e equipamentos de voz | 11 |
| Cláusula 18.ª Salvaguarda das configurações das centrais | 12 |
| Cláusula 19.ª Solução de supervisão e monitorização..... | 12 |
| Cláusula 20.ª Configuração dos serviços | 12 |
| Cláusula 21.ª PMO e Gestor Técnico | 13 |
| Cláusula 22.ª Serviços técnicos a prestar..... | 13 |
| Cláusula 23.ª Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo adjudicatário | 13 |
| Cláusula 24.ª Modelo de garantia de serviço | 16 |
| PARTE III – DISPOSIÇÕES FINAIS | 17 |
| Secção I – Níveis de Serviço e Penalidades | 17 |
| Cláusula 25.ª Níveis de serviço | 17 |

| | |
|---|-----------|
| Cláusula 26. ^a Penalidades contratuais..... | 18 |
| Cláusula 27. ^a Força maior..... | 18 |
| Secção II – Disposições diversas..... | 19 |
| Cláusula 28. ^a Cessão da Posição Contratual..... | 19 |
| Cláusula 29. ^a Resolução do contrato..... | 19 |
| Cláusula 30. ^a Foro competente..... | 20 |
| Cláusula 31. ^a Comunicações e notificações..... | 20 |
| Cláusula 32. ^a Esclarecimentos de dúvidas..... | 20 |
| Cláusula 33. ^a Contagem dos prazos..... | 21 |
| Cláusula 34. ^a Dever de sigilo..... | 21 |
| Cláusula 35. ^a Patentes, licenças e marcas registadas..... | 23 |
| Cláusula 36. ^a Propriedade..... | 23 |
| Cláusula 37. ^a Legislação aplicável..... | 23 |
| Cláusula 38. ^a Nomeação de Gestor..... | 23 |

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Secção I – Disposições Gerais

Cláusula 1.^a

Identificação e objeto do concurso

1. O presente Caderno de Encargos (CE) compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pelo Estado Português, através da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), doravante designada apenas por AT, na sequência do procedimento pré-contratual por concurso limitado por prévia qualificação, tendo por objeto a aquisição de serviços de suporte técnico para as centrais de comunicações de voz da AT.
2. Os serviços de suporte técnico das centrais de comunicações de voz, objeto do contrato a celebrar incluem as seguintes componentes do suporte à manutenção do correto funcionamento das centrais:
 - a) Componente 1: Manutenção do parque de centrais telefónicas da AT, das respetivas cartas e sua parametrização, de acordo com as configurações técnicas e os requisitos específicos da entidade adjudicante;
 - b) Componente 2: Manutenção dos terminais de voz, incluindo a reparação ou substituição de componentes dos telefones identificados como avariados.

Cláusula 2.^a

Disposições e cláusulas que regem o contrato

1. O contrato a celebrar rege-se:
 - a) Pelas cláusulas que nele constam;
 - b) Pelo estabelecido nos documentos que dele fazem parte integrante;
 - c) Pelo disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP) e demais legislação aplicável aos contratos de prestação de serviços.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e omissões do CE identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente pela decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao CE;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;

- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
 4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.
 5. Os casos não previstos nos documentos contratuais são resolvidos mediante recurso às normas aplicáveis aos casos análogos e, supletivamente, à lei geral.

Cláusula 3.ª

Preço base

O preço máximo que a AT se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar é de 133.596,60€ (centro e trinta e três mil quinhentos e noventa e seis euros e sessenta cêntimos), montante ao qual acrescerá a importância referente ao IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 4.ª

Preço contratual

1. Para o fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente CE, a AT deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças da responsabilidade do prestador de serviços.
3. O preço a que se refere o n.º 1 será pago do seguinte modo:
 - 33% no ano de 2020 repartidos em prestações mensais de igual valor.
 - 67% no ano de 2021 repartidos em prestações mensais de igual valor.

Cláusula 5.^a

Condições de pagamento

1. A quantia devida pela AT, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de receção da fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação.
2. A fatura deverá mencionar o valor mensal, onde deve ser subtraído o valor das penalidades apuradas que serão relativas ao mês anterior.
3. Em caso de discordância por parte AT, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitida, e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária.
5. A importância que for devida pelo adjudicatário correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento do mês seguinte ou emitida nota de crédito pela entidade adjudicante.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas ao valor acumulado de 20% do preço contratual.
7. O atraso no pagamento das faturas devidas pela AT confere ao adjudicatário o direito de exigir juros de mora, nos termos previstos pelo artigo 326.º do CCP, na redação dada pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.^a

Vigência do contrato

A prestação de serviços inicia-se com a assinatura do contrato e terá a duração de 12 meses.

Secção II – Obrigações Contratuais

Cláusula 7.^a

Descrição das obrigações do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser fixadas nas cláusulas contratuais, para o adjudicatário decorrem as seguintes obrigações:

1. Na vertente de tratamento das avarias reportadas, em cenário de *backoffice*:
 - a. Executar qualquer pedido de intervenção ou apoio solicitado pela entidade adjudicante com níveis de proficiência elevados;

- b. Prestar todos os esclarecimentos durante a resolução dos incidentes, assim como participar a sua finalização com indicação das ações realizadas;
 - c. Efetuar o diagnóstico o mais fiavelmente possível dos incidentes reportados, recorrendo a um contacto telefónico com os utilizadores finais da AT antes de qualquer intervenção local;
 - d. Participar e partilhar nos melhoramentos do *troubleshooting* do *help desk* AT, transmitindo conhecimentos técnicos aos funcionários da AT.
2. Na vertente do serviço de assistência técnica a prestar nos locais:
- a. Prestar o serviço nos locais reparando e colocando os equipamentos com anomalia reportada no seu estado de correto funcionamento operacional, procedendo às deslocações, usando a mão-de-obra necessária, assim como de todas as peças originais necessárias que permitam repor o correto funcionamento, incluindo a instalação da configuração base nos equipamentos.
 - b. Efetuar a conclusão das intervenções de manutenção fora das horas, sempre que iniciadas dentro do período de funcionamento dos serviços;
 - c. Colaborar com a AT, comunicando as avarias fora da responsabilidade da entidade adjudicante para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.

Cláusula 8.^a

Forma de prestação do serviço

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar à AT todos os esclarecimentos e informações necessárias ao conveniente acompanhamento da execução do contrato e quanto ao nível de serviço prestado, o qual deverá respeitar as condições previstas neste CE, podendo ser objeto de auditoria pela entidade adjudicante.
2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser redigidos em português.
3. A reposição do serviço e dos equipamentos deve decorrer dentro dos níveis de serviço (*Service Level Agreement* - SLA) de resolução previstos no presente CE. No caso de tal não se tornar possível, serão acionadas penalidades para as situações de incumprimentos de acordo com a cláusula "Penalidades contratuais" do presente caderno.

Cláusula 9.^a

Verificação da execução dos serviços

1. A AT verificará, no decurso da execução do contrato, o nível dos serviços prestados, aferindo eventuais anomalias.

2. O adjudicatário deverá promover a realização de duas reuniões, complementarmente à reunião de *kickoff*, ao longo do período contratual para planeamento das tarefas e revisão da qualidade e tempo dos serviços, a fim de garantir o aumento da eficiência da resposta do serviço.
3. O adjudicatário deverá produzir para essas reuniões relatórios de serviço que devem ser comunicados antes das reuniões.

Cláusula 10.^a

Prazo de entrega dos serviços

1. O prazo máximo para a manutenção e reparação dos equipamentos é o descrito na cláusula “Níveis de Serviço”.
2. O prazo de manutenção e reparação indicado no ponto anterior pode ser alterado, após ser reavaliado com a equipa da AT responsável de gestão do projeto, em sede do PMO, em casos excecionais devidamente justificados.
3. Com a aceitação da entrega dos serviços, sempre que se aplique, a sua propriedade transita para a entidade adquirente, (e.g., equipamentos terminais/telefones, programas e sua configuração, placas/cartas das centrais, documentação, etc.).

Cláusula 11.^a

Responsabilidade do Adjudicatário

1. É obrigação do adjudicatário a utilização de componentes de *hardware* totalmente compatíveis com as características das centrais e aconselhados pelo fabricante.
2. O Adjudicatário será responsável pela boa prestação dos serviços, sendo da sua inteira responsabilidade quaisquer danos causados pelos seus técnicos nos equipamentos.

Cláusula 12.^a

Condições de revisão do preço

Não há lugar à revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato, nos termos do disposto no artigo 300.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 13.^a

Aceitação

1. Após o ato de entrega dos serviços de configuração da solução de manutenção acordada em sede de PMO, a entidade adquirente dispõe de um prazo de 30 dias úteis para proceder à verificação dos componentes instalados e em funcionamento, efetuando testes e aferindo da existência de eventuais irregularidades.

2. A entidade adjudicante poderá solicitar a colaboração da entidade prestadora de serviços para a realização dos testes referidos no número anterior.
3. A entidade adjudicante deve comunicar à entidade prestadora de serviços todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo, mencionado no n.º1 deste artigo, sem que tenha sido comunicada a rejeição dos produtos e/ou serviços, considera-se que há lugar à aceitação definitiva dos mesmos.
4. Caso haja lugar à rejeição de serviços, será da responsabilidade da entidade prestadora de serviços a retificação das anomalias detetadas, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
5. O adjudicatário dispõe de um prazo máximo de 20 dias úteis, a contar da data da comunicação, para proceder à reformulação dos serviços rejeitados.
6. O adjudicatário dispõe de um prazo de 3 dias úteis, a contar da comunicação, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a realização dos serviços que não impliquem a rejeição das configurações.
7. Todos os encargos com a configuração ou substituição dos serviços rejeitados são da exclusiva responsabilidade da entidade fornecedora e/ou prestadora de serviços.
8. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere à entidade prestadora de serviços o direito a qualquer indemnização.
9. A rejeição dos serviços por parte da entidade adjudicante pode conferir-lhe o direito a ser indemnizada, pelos custos incorridos e prejuízos comprovadamente sofridos.

Cláusula 14.ª

Modificações do contrato

Quaisquer modificações a introduzir no contrato, no decurso da sua execução, estão sujeitas ao regime previsto no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 15.ª

Local de prestação de serviços

O local de prestação de serviços de assistência e manutenção técnica é nas instalações da AT onde ocorreu a avaria reportada, podendo ter lugar em qualquer ponto do território nacional.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Cláusula 16.^a

Infraestrutura da solução atual

A AT dispõe de uma rede de telefonia TDM com conectividade *Voice over IP* (VoIP) que cobre cerca de metade dos serviços locais e a totalidade dos serviços centrais, distritais e alfândegas, correspondendo atualmente a cerca de 12600 extensões telefónicas distribuídas por cerca de 250 centrais telefónicas de diferentes modelos e dimensões.

Esse sistema de comunicações de voz é constituído por um conjunto de modelos de equipamentos de comutação de chamadas, estando as centrais de voz de maior capacidade instaladas nos edifícios da AT com maior número de utilizadores (PABX Alcatel OmniPCX Enterprise modelos 4400, 4200), e por outras de menor capacidade e dimensão (Alcatel OmniPCX Office ou OXO) que servem os Serviços de Finanças e as Alfândegas com um menor número de utilizadores e, portanto, com um menor número de equipamentos terminais.

Os telefones existentes são de diversos modelos digitais e analógicos do fabricante Alcatel.

As comunicações de voz para o exterior são asseguradas através de circuitos de acesso primários ou básicos interligados com cada uma destas centrais, viabilizando a ligação com a rede telefónica nacional.

Acresce ainda que uma das centrais de maior capacidade, instalada no Edifício do IVA, está interligada com a componente da infraestrutura tecnológica de suporte ao Centro de Atendimento Telefónico da AT (CAT). Esta central suporta todos os contactos que têm origem no número 217 206 707 que permite dar apoio às chamadas provenientes dos cidadãos e contribuintes, nacionais e estrangeiros. Cumulativamente, suporta as chamadas realizadas para e a partir das extensões daquele edifício. Tem ainda capacidade de suportar a interligação de terminais recorrendo ao protocolo IP (*Internet Protocol*).

Associado ao equipamento desta central está o sistema de análise de desempenho do atendimento telefónico (*Call Center Supervisor - CSS*), permitindo disponibilizar mecanismos de gestão, indicadores para a monitorização do serviço prestado pelos agentes do CAT, fornecendo informação estatística de avaliação da qualidade daquele serviço.

A atual infraestrutura das centrais de voz da AT poderá servir de base para um cenário escalável e tecnicamente atualizável que permita evoluir para uma solução totalmente em IP, com novas funcionalidades e serviços. Nesse sentido, o adjudicatário deverá assegurar a sua manutenção para manter operacionais estes ativos, tendo em vista aquele objetivo.

Cláusula 17.^a

Características das centrais telefónicas e equipamentos de voz

A infraestrutura tecnológica que sustém as comunicações de voz da AT e cujo suporte é colocado a concurso, é composta por equipamentos de um único fabricante e por diversos equipamentos, permitindo uma gestão centralizada mais eficiente e eficaz.

1. As centrais estão interligadas entre si através da rede de comunicações da AT (RITTA), permitindo realizar chamadas para o exterior através de um conjunto de circuitos primários (PRI) e básicos (BRI) de acesso à rede telefónica pública (*Public Switched Telephone Network – PSTN*).
2. Os equipamentos instalados na AT, estão identificados por marcas e modelos das centrais e telefones, no quadro infra.
3. A última coluna deste mesmo quadro resume os níveis de serviço (SLA) para cada tipo de equipamento, identificando o intervalo de tempo de atuação e o tempo de resposta para a resolução de um incidente em caso de avaria (nº de dias da semana x nº de horas do dia x tempo máximo de resolução). Os telefones, sendo menos críticos e impactando um nº limitado de utilizadores, têm um tempo de resposta mais prolongado definido em função da unidade de referência Next Business Day (NBD), ou “dia útil seguinte”.

| Tipo de Equipamento | Fabricante | Modelo | Qtd. | SLA |
|----------------------------|-------------------|--|-------------|------------|
| Central PABX | Alcatel | 4400 Enterprise | 16 | 7x24x4 |
| Central PABX | Alcatel | OmniPCX Enterprise (OXE) | 3 | 7x24x4 |
| Central PABX | Alcatel | Office 4200 D/E | 8 | 7x24x4 |
| Central PABX | Alcatel | OmniPCX Office (OXO) | 226 | 7x24x8 |
| Central PABX | Alcatel | Small Office | 15 | 7x24x8 |
| Telefones Digitais | Alcatel | 4003, 4019, 4029, 4034, 4039, 4090, Reflexes Easy, First, Advanced e Premium | 1881 | 2xNBD |
| Telefones Digitais | Alcatel-Lucent | 8001 | 90 | 2xNBD |
| Telefones Digitais | Alcatel-Lucent | 8018 | 6 | 2xNBD |
| Telefones Digitais | Alcatel-Lucent | 8029 | 14 | 2xNBD |
| Telefones Analógicos | Alcatel | Temporis 12 e 200, Audience 12, | 10779 | 3xNBD |

| | | | | |
|--------------|---------|---------------------------------|-----|-------|
| | | Temporis 180, 380, 580 e 700 | | |
| Telefones IP | Alcatel | 4018, 4028, 4038 | 165 | 2xNBD |

4. As características técnicas das centrais de voz são descritas de forma detalhada nos ficheiros de configuração obtidos a partir das mesmas, estando como anexo a este CE, enviado pela plataforma de contratação.

Cláusula 18.^a

Salvaguarda das configurações das centrais

1. O adjudicatário deverá assegurar o *backup* integral do *software* de cada uma das centrais de voz da AT.
2. Essa operação de *backup* deverá ser realizada para a totalidade das centrais, para os modelos onde seja possível executar o mesmo.
3. Deverá ainda garantir a salvaguarda desses dados de forma centralizada num repositório por si criado.
4. Sempre que seja realizada alguma operação de manutenção que implique a atualização do *software* da central, o respetivo backup deverá ser atualizado logo que concluída essa operação.
5. Os ficheiros de *backup* devem ser enviados à AT no início do contrato e aquando da primeira operação de backup do software da totalidade das centrais, de 6 em 6 meses e no final do período contratual.

Cláusula 19.^a

Solução de supervisão e monitorização

A supervisão e monitorização das centrais telefónicas são asseguradas pela equipa técnica da AT, sendo reportadas as avarias e as intervenções necessárias ao adjudicatário.

Cláusula 20.^a

Configuração dos serviços

O adjudicatário deve garantir que os serviços de configuração, decorrente das intervenções técnicas nos equipamentos, são executados por técnicos seniores habilitados pelos fabricantes dos equipamentos que compõe a infraestrutura tecnológica da AT, incluindo as componentes instaladas nas centrais telefónicas.

Todas as configurações devem obedecer aos atuais parâmetros da solução.

Cláusula 21.^a

PMO e Gestor Técnico

Após à assinatura do contrato deverá ser definido entre ambas as partes um modelo de *Project Management Office* (PMO), gerido pela entidade adjudicante, que identificará os intervenientes de cada entidade que ficarão responsáveis pela implementação da solução e pelo seu acompanhamento.

Em sede deste PMO serão analisadas todas as questões funcionais, técnicas e operacionais, que não estando previstas no presente documento, exijam decisões tendentes a assegurar o bom funcionamento das comunicações de voz.

Neste contexto o adjudicatário deverá definir um gestor técnico dedicado, disponibilizando um conjunto de contactos diretos (*e-mail*, telefone fixo e telemóvel), que permitirá a articulação e rápida resolução de todos os incidentes críticos que venham a necessitar deste nível de intervenção.

Cláusula 22.^a

Serviços técnicos a prestar

Os serviços a contratualizar compreendem as seguintes vertentes:

1. O serviço de *Help Desk* que deverá assegurar a resolução dos problemas reportados através dos respetivos *tickets* ou Ordens de Trabalho (OT), dentro dos SLA definidos no caderno de encargos (CE);
2. O serviço de suporte técnico ao *hardware* e *software* que será realizado no local, ou remotamente no caso das centrais, sempre que seja possível aceder por via dos acessos da rede pública (PRI ou BRI). Inclui o diagnóstico ao incidente para suporte à sua resolução pela equipa técnica da AT;
3. No caso de avaria das centrais, caso não seja possível reparar no local, efetuar a substituição temporária por outras equivalentes durante o tempo de reparação. O fornecimento e substituição das baterias internas das centrais OXO estão incluídas no conjunto de serviços prestados no presente contrato;
4. O suporte técnico ao *software* que inclui os *upgrades* necessários ao correto funcionamento das centrais e telefones. Os equipamentos IP farão igualmente parte integrante do suporte técnico a assegurar pelo adjudicatário. Este suporte será realizado sempre que se verifiquem não conformidades ou funcionamento deficiente do software aplicacional, face aos requisitos da solução implementada;
5. Considerando os trabalhos anteriormente realizados de atualização das centrais Alcatel 4400 para a versão mais recente (R12.3.1), as centrais OXE, OXO e Small Office deverão igualmente ser intervencionadas para ficarem conformes com a versão mais recente que seja possível de instalar, de

modo a permitir a interligação plena das funcionalidades de gestão das chamadas e a sua adequada operação e gestão.

6. Deverá estar prevista, nas centrais cuja versão é mais antiga (versão ALZPT210/XXX), a atualização necessária para permitir a correção do problema de taxaço (*bug* existente na geração dos *tickets* de taxaço, onde se verifica que o tempo das chamadas têm valores anormalmente altos).
7. Atualizar o programa de taxaço Omnivista 8770 para incluir o módulo que permite gerir o parque de centrais OXE, 4400 e OXO, bem como contabilizar os *tickets* IP.
8. Considerando o atual nível de atualização do *software* das centrais 4400 e a relevância que estes equipamentos têm para a infraestrutura de comunicações de voz da AT, deve ser avaliado o seu *upgrade*, de acordo com as especificações do fabricante, para a versão mais recente.

De notar que não deve ser considerado o *upgrade* de *software* para as centrais do modelo 4200, prevendo apenas a manutenção do parque instalado na sua atual configuração.

Acresce ainda que algumas destas centrais implementam ligações VoIP sobre a rede de dados da AT, usando telefones IP ou SIP, pelo que o *upgrade* e uniformização do *software* e/ou *firmware*, que deve incluir os equipamentos com esta tecnologia, tem em vista a conformidade do funcionamento da solução instalada nos nós principais da rede de voz, potenciando a sua evolução.

Cláusula 23.^a

Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser fixadas nas cláusulas contratuais, para o adjudicatário decorrem as seguintes obrigações:

1. Na fase inicial de projeto, logo após a adjudicação, em sede de Project Management Office (PMO):
 - a) Recolher e reunir toda a informação técnica (levantamento do “*as-is*”) necessária para assegurar as configurações das centrais, indispensáveis para a sua exploração e adequada manutenção;
 - b) Elaboração de cópias de segurança de todas as configurações das centrais;
 - c) Avaliar e realizar a evolução do *firmware* das centrais de modo a uniformizar as versões instaladas.
2. Garantir a adequada exploração das centrais e equipamentos terminais, de acordo com os seus termos:

- a) Participar na melhoria contínua da solução instalada, transmitindo e partilhando conhecimentos técnicos aos funcionários da AT;
 - b) Alertar para as desconformidades detetadas;
 - c) Propor soluções para a resolução de incongruências detetadas, para um melhor funcionamento do sistema de voz instalado, propondo soluções evolutivas;
 - d) Acompanhamento na implementação e integração de novas soluções na área das comunicações de voz, para assegurar o normal funcionamento da infraestrutura instalada;
 - e) Assegurar o suporte técnico e operacional, bem como executar qualquer configuração ou alteração de parametrização que lhe seja solicitada.
3. Assegurar a adequada exploração dos equipamentos terminais, para os modelos dos telefones descritos neste caderno de encargos, nomeadamente:
- a) Substituição dos equipamentos em caso de avaria do aparelho em si;
 - b) Substituição dos cordões helicoidais, dos *handsets* e dos cabos de ligação do telefone à tomada da infraestrutura que os permite ligar à respetiva central de voz.
- A substituição de qualquer dos elementos destes equipamentos deverá assegurar que se mantêm uniformes todas as características originais dos mesmos (por exemplo, a cor).
4. Na vertente de tratamento das avarias:
- a) Definir e implementar o modelo de comunicação de avarias e incidentes, identificando um serviço com um número único para suporte 24x7, onde estes eventos ficarão registados;
 - b) Executar qualquer pedido de intervenção ou apoio solicitado pela entidade adjudicante com níveis de proficiência elevados;
 - c) Prestar todos os esclarecimentos durante a resolução dos incidentes, assim como participar a sua finalização com indicação das ações realizadas;
 - d) Efetuar o diagnóstico o mais fiavelmente possível dos incidentes reportados, recorrendo, se necessário, a um contacto telefónico com os utilizadores/agentes da solução de voz da AT antes de qualquer intervenção local.
5. Na vertente do serviço técnico ao *hardware* e/ou *software*:
- a) Prestação de serviços de assistência técnica, reparando e colocando os equipamentos com anomalia reportada no seu estado de correto funcionamento operacional;

- b) Concluir as intervenções de manutenção fora de horas, sempre que iniciadas dentro do período de funcionamento dos serviços;
 - c) Registrar e reportar por escrito, em suporte digital, as intervenções efetuadas.
6. Na vertente da produção de relatórios de serviço técnico:
- a) Produção de relatórios trimestrais que discriminem o número, tipo e estado das intervenções, e o respetivo cumprimento dos *Service Level Agreement (SLA)*;
 - b) Colaboração com a AT, no sentido de comunicar as avarias fora da responsabilidade da entidade adjudicante para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.

Estando algumas centrais protegidas de falhas de energia por baterias para *backup* da alimentação de energia elétrica, em caso de avaria ou falha de energia, estas não estão incluídas no âmbito dos serviços de suporte deste procedimento.

Cláusula 24.^a

Modelo de garantia de serviço

O adjudicatário deve garantir o total e correto funcionamento dos serviços fornecidos pelo período contratual, contra quaisquer deficiências ou desconformidades com as exigências legais, com as características e especificações técnicas, nos termos do disposto no CCP e demais legislação que disciplina os aspetos relativos à aquisição de bens e serviços

Considera-se aplicável esta garantia da qualidade dos serviços, nos seguintes termos:

1. A prestação da garantia aos serviços prestados deve ocorrer dentro do horário normal de funcionamento da entidade adjudicante (das 9 horas e as 17 horas), nas suas diferentes instalações.

A contagem dos tempos de resposta a solicitações, como será o caso das avarias, é parada às 17 horas, voltando a ser iniciada às 9h do dia útil seguinte, salvo no que respeita aos nós centrais que compreendem as centrais 4400 e OXE dos serviços centrais e Direções de Finanças (DF) de Lisboa e do Porto, em que este horário é mais alargado e pode ser executado o serviço entre as 8h e as 20h.
2. A prestação desta garantia aos serviços, quando solicitada, deverá ocorrer nas instalações do adjudicante onde estão instalados os meios, sem custos adicionais.
3. Esta ação de garantia sobre o serviço realizado está igualmente sujeita aos SLA's definidos neste CE, determinados a partir de registo de incidentes e implementado pelo adjudicatário em coordenação com o adjudicatário em sede de PMO, onde será produzido um relatório trimestral com informação relativa ao atraso na reposição dos serviços. Este relatório será o meio que servirá de base para avaliar a eventual aplicação de sanções.

PARTE III – DISPOSIÇÕES FINAIS

Secção I – Níveis de Serviço e Penalidades

Cláusula 25.^a

Níveis de serviço

Os serviços a fornecer deverão ter agregados tempos de resposta a avarias e a pedidos de alteração, obedecendo aos seguintes níveis de serviço ou *Service Level Agreement* (SLA) para cada uma das componentes de suporte, de acordo com o quadro da cláusula 17.^a e a seguir indicados:

1. Serviços de manutenção técnica das centrais telefónicas, incluindo configuração das mesmas:
 - a) Avarias das centrais dos modelos Enterprise/4400/4200: 24x7x4 (tempo de resposta máximo de 4h);
 - b) Avarias dos restantes modelos de centrais: 8x5x8;
 - c) Alterações à configuração das centrais Enterprise/4400/4200: 8x5x24.
 - d) Alterações à configuração das restantes centrais: 8x5x72

As alterações à configuração das centrais não se referem àquelas que serão necessárias para as resoluções de avarias. As alterações mencionadas serão pontuais e, para efeitos de dimensionamento do esforço, poderá ser considerado um valor máximo de 1 (uma) configuração anual por cada uma das principais centrais (4400/OXE) e 10 (dez) alterações anuais para o total das centrais dos restantes modelos.

2. Serviços de reparação ou substituição dos equipamentos terminais (telefones) após a solicitação:
 - a) Avarias de telefones digitais: 2x NBD;
 - b) Avarias de telefones analógicos: 3x NBD.

Qualquer alteração pontual decorrente de uma urgência de negócio da entidade adjudicante que exija níveis de serviço inferiores aos acima expostos, será objeto de articulação com o Gestor Técnico.

A entidade prestadora dos serviços de suporte deverá ainda assegurar, sem custos adicionais:

- a) Controlo e monitorização da qualidade dos serviços;
- b) Mecanismos de validação da entrega dos serviços, através da emissão dos respetivos relatórios de serviço.
- c) A adequação das soluções ao fim a que se destinam;
- d) Um serviço de atendimento telefónico com suporte 8x5X12, através da disponibilização de um endereço eletrónico e de um número de telefone que permita:

- i. Um tempo médio de espera pelo atendimento telefónico não superior a 5 minutos (média mensal);
- ii. Registo de todas as ocorrências (avarias, pedidos, etc.).

Cláusula 26.^a

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviço descritos na cláusula 25.^a “Níveis de serviço” e emergentes do contrato, a AT pode sancionar o fornecedor com o pagamento de uma pena pecuniária, calculada de acordo com a fórmula: $P = V \times [(HA \times 1,5 \times T) / (365 \times 24)]$ em que P corresponde ao montante da penalização, V ao valor do contrato, HA ao número de horas seguidas de atraso ou de incumprimento e T ao tipo de intervenção, em que T:
 - a) Para “Avarias”: T = 2;
 - b) Para “Alterações”: T = 1.
2. Pelo incumprimento de outras obrigações emergentes do contrato, a AT pode exigir do fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária, de €100 a €5.000,00 por cada incumprimento ou dia de atraso.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AT tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de responsabilidade do fornecedor e as consequências do incumprimento.
4. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela AT dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.
5. A importância que for devida pelo adjudicatário correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento à data da aplicação da penalidade.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas a 20% do preço contratual, nos termos do artigo 329.º do CCP.

Cláusula 27.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Constituem motivos de força maior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Secção II – Disposições diversas

Cláusula 28.^a

Cessão da Posição Contratual

O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato.

Cláusula 29.^a

Resolução do contrato

1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposo por uma das Partes das obrigações por si assumidas no contrato, nos termos gerais de Direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito.
3. O contrato pode também ser resolvido através da AT caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposo por parte do adjudicatário:
 - a) Quando não se verificar o início dos trabalhos na data acordada pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao adjudicatário;
 - b) Quando se verificarem atrasos na execução dos trabalhos dos quais resulte impossibilidade da sua conclusão no prazo inicialmente fixado, por causa direta e exclusivamente imputável ao adjudicatário;

- c) Quando os trabalhos tiverem sido subcontratados total ou parcialmente, sem prévia autorização por parte da AT;
 - d) Quando o adjudicatário se recusar injustificadamente a corrigir ou a repetir trabalhos que não forem aceites no âmbito do acompanhamento da execução do contrato;
 - e) Quando o adjudicatário se recusar injustificadamente a cumprir instruções que lhe forem dadas no âmbito do acompanhamento da execução do contrato, para cumprimento do objeto do mesmo;
 - f) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do adjudicatário;
 - g) Prestação de falsas declarações;
 - h) Estado de falência ou insolvência;
 - i) Cessaçãõ da atividade;
 - j) Condenaçãõ, por sentença transitada em julgado, por infraçãõ que afete a idoneidade profissional do fornecedor e desde que não tenha ocorrido reabilitaçãõ judicial.
4. O direito de resoluçãõ referido no número anterior exerce-se mediante declaraçãõ escrita enviada ao adjudicatário.

Cláusula 30.^a

Foro competente

Para dirimir qualquer conflito emergente da presente prestaçãõ de serviçõs é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 31.^a

Comunicações e notificações

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

Cláusula 32.^a

Esclarecimentos de dúvidas

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

- a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à AT e aceitar as decisões que esta tomar;
 - b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da prestação de serviços, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.
2. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.
 3. Os diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com os serviços a prestar no âmbito do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante.
 4. Terão ainda de ser respeitadas as disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de atividade a desenvolver.

Cláusula 33.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 34.^a

Dever de sigilo

1. O prestador de serviços e todos os elementos da sua equipa de trabalho devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante.
2. Os contraentes obrigam-se a garantir o sigilo quanto a informação diretamente relacionada com o objeto do presente contrato, bem como tomar todas as medidas necessárias para que os seus funcionários e agentes se vinculem a igual obrigação, quanto aos conhecimentos que venham a ter no âmbito dos trabalhos em que estão envolvidos.
3. O adjudicatário tratará como confidencial toda a informação identificada como tal, ou que pela natureza das circunstâncias que rodeiam a sua divulgação deva, em boa fé, ser considerada como confidencial.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se como confidencial, independentemente da sua identificação como tal, toda a informação a que o adjudicatário tenha acesso relacionada com

sistemas de segurança para proteção de informação, sistemas informáticos, sistemas de informação, instalações, métodos de trabalhos e core business da AT.

5. Carece de consentimento prévio da AT:
 - a) A divulgação pelo adjudicatário de qualquer informação, sob qualquer forma, relacionada com o presente projeto ou com qualquer outro de que venha a ter conhecimento em virtude de ser prestadora de serviços da AT;
 - b) A utilização do logótipo da AT para efeitos de publicidade, assim como a referência à sua qualidade de adjudicatária.
6. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
7. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
8. Encontra-se excluída da presente obrigação de confidencialidade a informação que:
 - a) Tenha sido prévia e legitimamente divulgada por terceiros a qualquer um dos contraentes;
 - b) Se encontre disponível para o público em geral;
 - c) Os contraentes tenham sido legal ou judicialmente obrigados a revelar, desde que observados os procedimentos estabelecidos para o efeito;
 - d) Seja conhecida do contraente que a revelou em momento anterior à celebração do presente contrato;
 - e) Tenha sido transmitida ao contraente por uma terceira entidade sem que lhe tenha sido imposta qualquer obrigação de confidencialidade;
 - f) Os contraentes acordem, por escrito, na possibilidade da sua divulgação.
9. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela Entidade Adjudicante, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 35.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. Os contraentes garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o *hardware* e *software* que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
2. A AT não assume qualquer responsabilidade por infrações cometidas pelo adjudicatário, no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial relacionados com o *hardware* e *software*, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

Cláusula 36.^a

Propriedade

São propriedade do Estado Português, através da AT, todos os componentes que este forneça ao adjudicatário, para efeitos de execução do contrato.

Cláusula 37.^a

Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos aplica-se o regime previsto no Código de Contratos Públicos e, subsidiariamente, a demais legislação portuguesa aplicável.

Cláusula 38.^a

Nomeação de Gestor

A Entidade Adjudicante indicará um gestor responsável pelo contrato a celebrar para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP.