

**CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO COM PUBLICAÇÃO
DE ANUNCIO NO JOUE N.º 09/CLPQ/AT/2026**

Caderno de encargos

**Aquisição de Serviços de Suporte Técnico para os Equipamentos de
Comunicações de Voz da Autoridade Tributária e Aduaneira**

Índice:

PARTE I – Cláusulas Jurídicas.....	4
Cláusula 1.ª - Objeto	4
Cláusula 2.ª - Prazo da prestação do serviço.....	4
Cláusula 3.ª - Local da prestação dos serviços	4
Cláusula 4.ª - Preço-base.....	4
Cláusula 5.ª - Preço contratual	4
Cláusula 6.ª - Condições de pagamento.....	4
Cláusula 7.ª - Obrigações principais do fornecedor	5
Cláusula 8.ª - Vínculo laboral dos trabalhadores afetos à execução do contrato	6
Cláusula 9.ª - Forma de prestação do serviço	6
Cláusula 10.ª - Verificação da execução dos serviços.....	6
Cláusula 11.ª - Prazo de entrega dos serviços	6
Cláusula 12.ª - Responsabilidade do adjudicatário	7
Cláusula 13.ª - Aceitação.....	7
Cláusula 14.ª - Penalidades contratuais	7
Cláusula 15.ª - Direitos de propriedade intelectual	8
Cláusula 16.ª - Propriedade.....	8
Cláusula 17.ª - Sigilo e confidencialidade	9
Cláusula 18.ª - Proteção de Dados Pessoais.....	9
Cláusula 19.ª - Força maior	11
Cláusula 20.ª - Resolução do contrato	11
Cláusula 21.ª - Nomeação de Gestor	12
Cláusula 22.ª - Comunicações e notificações	12
Cláusula 23.ª - Subcontratação e cessão da posição contratual	12
Cláusula 24.ª - Foro competente	12
Cláusula 25.ª - Legislação aplicável	12
PARTE II – Cláusulas Técnicas e Funcionais.....	13
Cláusula 26.ª - Componentes do objeto	13
Cláusula 27.ª - Requisitos da equipa técnica para a realização dos serviços.....	13
Cláusula 28.ª - Níveis de serviço	14
Cláusula 29.ª - Infraestrutura da solução atual.....	15
Cláusula 30.ª - Assistência Técnica	15
Cláusula 31.ª - Características das centrais telefónicas e equipamentos de voz	15
Cláusula 32.ª - Salvaguarda das configurações das centrais	17
Cláusula 33.ª - Solução de supervisão e monitorização	17

Cláusula 34. ^a - Configuração dos serviços.....	17
Cláusula 35. ^a - PMO e Gestor Técnico	17
Cláusula 36. ^a - Serviços técnicos a prestar.....	18
Cláusula 37. ^a - Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo adjudicatário.....	18
Cláusula 38. ^a - Modelo de garantia de serviço.....	20

PARTE I – Cláusulas Jurídicas**Cláusula 1.^a - Objeto**

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pelo Estado Português, através da Autoridade Tributária e Aduaneira, doravante designada apenas por AT, na sequência do procedimento pré-contratual de concurso público, tendo por objeto a aquisição de serviços de suporte técnico para os equipamentos de comunicações de voz da Autoridade Tributária e Aduaneira.

Cláusula 2.^a - Prazo da prestação do serviço

A prestação de serviços inicia-se no primeiro dia útil seguinte à data da aposição da última assinatura eletrónica dos Outorgantes, no contrato a outorgar, e terá a duração de 36 meses.

Cláusula 3.^a - Local da prestação dos serviços

Os serviços de suporte técnico serão prestados nas instalações da AT onde ocorrer a avaria reportada, podendo ter lugar em qualquer ponto do território nacional, nos endereços indicados no Anexo I ao presente caderno de encargos (em formato Excel).

Cláusula 4.^a - Preço-base

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar é de € 400.000,00 (quatrocentos mil euros), a que acresce o Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.

Cláusula 5.^a - Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, 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 adjudicatário.
3. O preço a que se refere o n.º 1 será realizado em prestações mensais de igual valor.

Cláusula 6.^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. As faturas deverão mencionar o número do compromisso, o número do contrato, bem como o número do procedimento 09/CLPQ/AT/2026.
3. Toda a faturação relativa às quantias devidas nos termos da cláusula anterior, deverá ser emitida através de fatura eletrónica, nos termos do disposto no artigo n.º 299.º-B, do Código dos Contratos Públicos.
4. Em caso de discordância por parte AT, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitida, e observado o disposto no n.º 1 acima, a fatura será paga através de transferência bancária.
6. 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 AT.
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.

Cláusula 7.^a- Obrigações principais do fornecedor

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário 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 AT 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 dos incidentes reportados com a maior fiabilidade possível, 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 *Helpdesk* da AT, transmitindo conhecimentos técnicos aos trabalhadores 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 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 de funcionamento dos serviços sempre que tenham sido iniciadas no período de funcionamento dos mesmos;

- c. Colaborar com a AT, comunicando as avarias fora da responsabilidade desta entidade para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.

Cláusula 8.^a- Vínculo laboral dos trabalhadores afetos à execução do contrato

1. Nos termos do disposto no artigo 419.º-A do CCP, aplicável por força do artigo 451.º nº 2 do CCP, o Prestador de Serviços obriga-se a colocar a executar o contrato trabalhadores em regime de contrato de trabalho sem termo.
2. O disposto no n.º 1 não se aplica aos trabalhadores com contrato a termo de substituição celebrado nas situações previstas nas alíneas a) a d) do n.º 2 do artigo 140.º do Código do Trabalho.

Cláusula 9.^a- Forma de prestação do serviço

1. O adjudicatário obriga-se a prestar à AT todos os esclarecimentos e informações necessárias à boa execução do contrato, que deve respeitar as condições previstas neste caderno de encargos.
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 caderno de encargos sob pena de serem acionadas penalidades por incumprimento contratual.

Cláusula 10.^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 deve promover a realização de duas reuniões anuais, 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 deve elaborar relatórios de serviço para apresentação naquelas reuniões, devendo os mesmos ser transmitidos antecipadamente à AT.

Cláusula 11.^a- Prazo de entrega dos serviços

1. O prazo máximo para a manutenção e reparação dos equipamentos é o descrito na Cláusula 28.^a, que fixa os níveis de serviço.
2. O prazo de manutenção e de reparação indicado no número anterior pode ser alterado, após ser reavaliado com a equipa da AT responsável de gestão do projeto, em sede do *Project Management Office (PMO)*, em casos excecionais devidamente justificados.

3. Com a aceitação da execução dos serviços, e sempre que aplicável, a respetiva propriedade passa para a entidade adjudicante, como sucede com equipamentos terminais/telefones, programas e sua configuração, placas/cartas das centrais ou documentação, entre outros.

Cláusula 12.^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 colaboradores nos equipamentos.

Cláusula 13.^a- Aceitação

1. Após o ato de entrega dos serviços de configuração da solução de manutenção acordada em sede de PMO, a AT dispõe de um prazo de 30 (trinta) 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 do adjudicatário para a realização dos testes referidos no número anterior.
3. A AT deve comunicar ao adjudicatário todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo, mencionado no n.º1 acima 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 do adjudicatário a retificação das anomalias detetadas, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
5. O adjudicatário dispõe de um prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da comunicação, para proceder à reformulação dos serviços rejeitados.
6. O adjudicatário dispõe de um prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da data 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 do adjudicatário.
8. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização.

Cláusula 14.^a- Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviço descritos na Cláusula 28.^a respeitante aos níveis de serviço e emergentes do contrato, a AT pode sancionar o adjudicatário 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 adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária de 100,00 € (cem) euros a 5.000,00 € (cinco mil) 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 adjudicatário 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 15.^a- Direitos de propriedade intelectual

1. Correm integralmente por conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrente da incorporação em qualquer dos serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos serviços, de materiais, de hardware, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se o Contraente Público vier a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.
3. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas ou licenças.

Cláusula 16.^a- Propriedade

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

Cláusula 17.^a- Sigilo e confidencialidade

1. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objeto do contrato e a tratar como confidencial toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, ou qualquer assunto que no seu âmbito esteja em desenvolvimento ou colaboração, de que possa ter conhecimento e a que tenha acesso, sendo esta obrigação extensível aos seus trabalhadores, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo e confidencialidade 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.
3. As partes só podem divulgar informações referidas no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização da parte que as haja prestado e da AT, se diferente, ou do estritamente necessário ao exercício do direito de defesa em processo contencioso.
4. No caso previsto no número anterior, as partes devem garantir, em reciprocidade e em condições satisfatórias, a assunção, por escrito, de idêntico compromisso de confidencialidade pelos terceiros que acedam às informações abrangidas pelo dever de confidencialidade.
5. As partes devem ainda limitar o acesso às informações confidenciais aos seus quadros e funcionários que a elas tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando- que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.
6. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que as partes decidam qualificar como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento dos trabalhos da prestação de serviços objeto do contrato.
7. Os deveres referidos nos números anteriores abrangem igualmente as entidades subcontratadas pelo Adjudicatário e a equipa técnica a afetar à presente prestação de serviços.
8. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário 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.

Cláusula 18.^a- Proteção de Dados Pessoais

1. As partes comprometem-se a cumprir o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação de proteção de dados pessoais aplicável.

2. No caso de o Adjudicatário tratar dados pessoais no âmbito do presente contrato, fica obrigado a tratar os dados exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral, pontual e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, e por conta e de acordo com as instruções da Entidade Adjudicante, devendo cumprir rigorosamente as instruções relativas ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação e meio de tratamento de dados pessoais.
3. O Adjudicatário compromete-se ao seguinte:
 - a. Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o contrato, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
 - b. Implementar as medidas técnicas e organizativas adequadas ao objeto e à natureza do tratamento de dados, assim como ao tipo de dados pessoais e ao tipo de categorias de titulares de dados;
 - c. Implementar as medidas de segurança necessárias para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos dados pessoais;
 - d. Assegurar que todos os seus trabalhadores e colaboradores estão vinculados a um compromisso de confidencialidade específico para tratamento de dados no âmbito do presente contrato;
 - e. Não recorrer a subcontratantes sem a autorização expressa e por escrito da Entidade Adjudicante;
 - f. Não proceder a transferências internacionais de dados pessoais, exceto se tal for instrução da Entidade Adjudicante;
 - g. Prestar assistência e colaboração nos casos em que seja obrigatória uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados;
 - h. Prestar assistência e colaboração em caso de violações de dados pessoais;
 - i. Disponibilizar toda a informação pertinente no âmbito do presente contrato e facilitar auditorias e inspeções por parte da Entidade Adjudicante;
 - j. Comunicar de imediato à Entidade Adjudicante quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
4. O Adjudicatário obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores e colaboradores.
5. O Adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato.
6. O Adjudicatário é responsável por qualquer violação de dados pessoais, incluindo a perda ou modificação, ocorrida no âmbito da execução do contrato por causas que lhe sejam imputáveis, ficando obrigado a adotar as medidas que forem necessárias com vista à mitigação da violação sem quaisquer custos adicionais para a Entidade Adjudicante.

7. O Adjudicatário obriga-se a ressarcir a Entidade Adjudicante por todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados pessoais objeto deste contrato, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como, por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
8. Findo o contrato, o Adjudicatário assume o compromisso de apagar todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com o presente contrato.

Cláusula 19.^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.

Cláusula 20.^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 30 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 se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má fé do adjudicatário;
 - b) Prestação de falsas declarações;
 - c) Estado de falência ou insolvência;

- d) Cessação da atividade;
 - e) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do adjudicatário e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.
4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao adjudicatário nos termos do n.º 2 desta cláusula.

Cláusula 21.ª- Nomeação de Gestor

1. A Entidade Adjudicante nomeará um gestor responsável pelo contrato, para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP.
2. O Adjudicatário obriga-se, até à data da celebração do contrato, a comunicar à AT, a nomeação do gestor responsável pela execução do contrato, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação. O gestor deve disponibilizar à entidade adjudicante, contactos telefónicos e de e-mail de contacto direto.

Cláusula 22.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 dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 23.ª- Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário ou a cessão da respetiva posição contratual dependem de autorização escrita prévia da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 24.ª- Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo do Circulo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 25.ª- Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, e restante legislação aplicável.

PARTE II – Cláusulas Técnicas e Funcionais**Cláusula 26.^a- Componentes do objeto**

Os serviços de suporte técnico para as centrais de comunicações de voz, objeto do contrato a celebrar, incluem as seguintes vertentes:

1. O serviço de Helpdesk, que deverá assegurar a resolução dos problemas reportados através dos respetivos Incidentes ou Incidente Tarefa (IMT), dentro dos SLA definidos no presente caderno de encargos.
2. O serviço de suporte técnico ao hardware e software que será realizado no local, ou remotamente no caso das centrais telefónicas, sempre que tal seja possível. Inclui ainda o diagnóstico do incidente para suporte à sua resolução pela equipa técnica da AT.
3. No caso de avaria prolongada de alguma das centrais dos grandes edifícios, caso não seja possível realizar a reparação no local (maior impacto, dado o maior número de funcionários que serve para chamadas telefónicas), deverá ser implementada uma solução temporária que assegure os serviços mínimos durante o tempo da reparação.
4. O suporte técnico ao software, que inclui os upgrades necessários ao correto funcionamento das centrais e telefones de acordo com os requisitos do fabricante e de modo a acomodar a compatibilidade com as tecnologias SIP e IP em uso na rede da AT. Este suporte será realizado sempre que se verifiquem não conformidades ou funcionamento deficiente do software aplicacional, face aos requisitos da solução instalada.
5. De acordo com o roadmap técnico do fabricante, a evolução da arquitetura da AT deverá ser feita num modo de transformação progressiva do hardware, capaz de acomodar o uso do protocolo IP. As comunicações de voz serão suportadas em acessos Trunk SIP, diretamente ligados na infraestrutura, em pelo menos uma das localizações da AT
6. Suporte técnico aos equipamentos terminais (telefones) e sua substituição em caso de avaria.

Cláusula 27.^a- Requisitos da equipa técnica para a realização dos serviços

A equipa técnica a afetar à prestação dos serviços deverá possuir, cumulativamente, as seguintes certificações:

- a. *ACFE OmniPCX Enterprise*;
- b. *ACSR OmniPCX Enterprise*;
- c. *ACSE OmniPCX Enterprise*;
- d. *ACSE OmniVista 8770*;
- e. *ACFE OmniVista 8770*;
- f. *ACPS OmniVista Network Management*;
- g. *ACSE OmniSwitch LAN*;
- h. *ITIL Foundation in IT Service Management (ITIL 4 Edition)*

Cláusula 28.^a- Níveis de serviço

1. 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 31.^a e a seguir indicados:

1.1. Serviços de manutenção técnica das centrais telefónicas, incluindo configuração das mesmas:

- a) Avarias das centrais dos modelos *Enterprise/4400*: 24x7x4 (tempo de resposta máximo de 4h);
- b) Avarias dos restantes modelos de centrais: 8x5x8;
- c) Alterações à configuração das centrais *Enterprise/4400*: 8x5x24.
- d) Alterações à configuração das restantes centrais: 8x5x72
- e) 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.

1.2. Serviços de reparação ou substituição dos equipamentos terminais (telefones) após a solicitação:

- a) Avarias de telefones digitais: 3 x NBD;
- b) Avarias de telefones analógicos: 4 x NBD.

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

3. O adjudicatário deverá ainda assegurar, sem custos adicionais:

- a) O controlo e a 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 29.^a- Infraestrutura da solução atual

Tendo a AT como objetivo preservar o funcionamento do sistema de comunicações de voz, será de manter a atual infraestrutura em pleno funcionamento e atualizada, de modo a que se consiga:

- a) Concretizar a atualização e progressiva conversão tecnológica da infraestrutura para a continuar a capacitar para operar comunicações de voz que suportem o protocolo *IP* e protocolo *SIP* (*VoIP – Voice over IP*), inerentes a um sistema de telefonia *IP*;
- b) Assegurar a compatibilidade com as novas tecnologias e redes de comunicações de voz e dados;
- c) Procurar manter os atuais níveis de eficácia e a eficiência da sua gestão;
- d) Rentabilizar o investimento realizado ao longo do tempo;
- e) Garantir a operacionalidade dos equipamentos que suportam a solução de voz da AT;
- f) Otimizar os valores mensais pagos com a manutenção da infraestrutura do serviço de comunicações de voz;
- g) Conservar na posse da AT o licenciamento associado aos terminais (cerca de 12600). Este aspeto permitirá que as licenças possam ser incluídas numa evolução da solução para tecnologia *IP*, desde que se opte por manter o fabricante (*Alcatel-Lucent*) daqueles equipamentos;
- h) Realizar as atualizações necessárias às centrais, de modo a acomodar a versão mais atual proposta pelo fabricante dos equipamentos, de forma para mitigar possíveis problemas e incompatibilidades na sua operação, permitindo uma continuada modernização tecnológica e conservação do parque;
- i) Assegurar a manutenção do parque de equipamentos de voz instalados, criando condições para a evolução da arquitetura da atual solução tecnológica, possibilitando manter os ganhos de eficiência e eficácia acima expostos.

Cláusula 30.^a- Assistência Técnica

A assistência técnica destina-se a garantir o suporte ao *software* e *hardware* das centrais telefónicas, possibilitando a reparação ou substituição de componentes ou dos telefones em caso de avaria. Esta manutenção permitirá precaver situações de indisponibilidade prolongada deste serviço, estando previsto um nível contratual de resposta a incidentes, ou *Service Level Agreement (SLA)*, com tempos de resposta adequados à criticidade de cada equipamento no seu contexto organizacional.

Cláusula 31.^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, nos moldes seguintes:

- a) 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);
- b) No quadro *infra* estão identificados os equipamentos instalados das centrais e telefones na AT, distinguídos por marcas e modelos, apresentando as respetivas quantidades;
- c) 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 (n.º de dias da semana x n.º de horas do dia x tempo máximo de resolução). Os telefones, sendo menos críticos e impactando um número 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”;
- d) As características técnicas das centrais de voz são descritas de forma detalhada nos ficheiros de configuração obtidos a partir das mesmas, apresentando-se como complemento deste caderno de encargos no Anexo I.

Tipo	Marca	Modelo	2026	SLA
Central PABX	Alcatel	4400 Enterprise	11	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Enterprise (OXE) sobrevivência	2	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Office (OXO)	192	7x24x8
Central PABX	Alcatel	Small Office	13	7x24x8
Session Border Controller (SBC)	Audiocodes	Mediant VE SBC, Versão 7.40A.400.067	2	7X24X4
Telefones Digitais	Alcatel	4003, 4019, 4029, 4034, 4039, 4020 Premium, Reflexes Easy, First, 4035	1292	3xNBD
Telefones Digitais/SIP	Alcatel-Lucent	8001	90	3xNBD
Telefones Digitais/SIP	Alcatel-Lucent	8018	6	3xNBD
Telefones Digitais/SIP	Alcatel-Lucent	8029	14	3xNBD
Telefones Analógicos	Alcatel	Temporis 12, Temporis 200, Audience 12, Temporis 180, 380, 580, 780	7087	4xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	8008G	1692	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	8028S	72	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	4018, 4028, 4038	165	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	ALE – 300	33	Em garantia
Telefones IP	Alcatel-Lucent	ALE - 400	50	Em garantia

Cláusula 32.^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 seis em seis meses e no final do período contratual.

Cláusula 33.^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 34.^a- Configuração dos serviços

1. 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.
2. Todas as configurações devem obedecer aos atuais parâmetros da solução.

Cláusula 35.^a- PMO e Gestor Técnico

1. Após a 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.
2. 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.
3. 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 a rápida resolução de todos os incidentes críticos que venham a necessitar deste nível de intervenção.

Cláusula 36.^a- Serviços técnicos a prestar

Os serviços a contratualizar compreendem as seguintes vertentes:

- a) O serviço de *Helpdesk* que deverá assegurar a resolução dos problemas reportados através dos respetivos *incidentes (IM)* ou *incidente tarefa (IMT)*, dentro dos *SLA* definidos neste caderno de encargos, propondo-se os níveis de serviços apresentados na tabela da cláusula 31.^o.
- b) O serviço de suporte técnico ao *hardware* e *software* que será realizado no local, ou remotamente no caso das centrais telefónicas, 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;
- c) No caso de avaria prolongada das centrais dos grandes edifícios, caso não seja possível reparar no local (maior impacto, dado o maior número de funcionários que serve para chamadas telefónicas), deverá ser implementada uma solução temporária que assegure os serviços mínimos durante o tempo da reparação;
- d) O suporte técnico ao *software* que inclui os *upgrades* necessários ao correto funcionamento das centrais e telefones de acordo com os requisitos do fabricante e de modo a acomodar a compatibilidade com as tecnologias SIP e IP em uso na rede da AT. Este suporte será realizado sempre que se verifiquem não conformidades ou funcionamento deficiente do software aplicacional, face aos requisitos da solução instalada;
- e) De acordo com o *roadmap* técnico do fabricante, a evolução da arquitetura da AT deverá ser feita num modo de transformação progressiva do *hardware*, capaz de acomodar o uso do protocolo IP. As comunicações de voz serão suportadas em acessos *Trunk SIP*, diretamente ligados na infraestrutura, em pelo menos uma das localizações da AT
- f) Suporte técnico aos equipamentos terminais (telefones) e sua substituição em caso de avaria.

Cláusula 37.^a- Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo adjudicatário

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

1.1. 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.

1.2. 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 trabalhadores da AT;
- b) Alertar para as desconformidades detetadas;
- c) Propor soluções evolutivas para a resolução de incongruências detetadas e para um melhor funcionamento do sistema de voz instalado;
- d) Acompanhar a implementação e a 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.

1.3. 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.

1.4. A substituição de qualquer dos elementos destes equipamentos deverá assegurar que se mantêm uniformes todas as características originais dos mesmos (por exemplo, a cor).

1.5. 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.

1.6. 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) Registar e reportar por escrito, em suporte digital, as intervenções efetuadas.

1.7. 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 desta entidade para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.
2. 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 38.^a- Modelo de garantia de serviço

1. 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 aplicável.
2. Considera-se aplicável esta garantia da qualidade dos serviços, nos seguintes termos:
- a) A prestação da garantia aos serviços prestados deve ocorrer dentro do horário normal de funcionamento da AT (das 9 horas às 17 horas), nas suas diferentes instalações;
 - b) A contagem dos tempos de resposta a solicitações, como será o caso das avarias, é suspensa 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;
 - c) A prestação desta garantia aos serviços, quando solicitada, deverá ocorrer nas instalações da AT onde estão instalados os meios, sem custos adicionais;
 - d) Esta ação de garantia sobre o serviço realizado está igualmente sujeita aos SLA definidos neste caderno de encargos, determinados a partir de registo de incidentes e implementado pelo adjudicatário em coordenação 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.

Anexo: Anexo I