

CONCURSO LIMITADO PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

N.º 123/CLPQ/AT/2024

CADERNO DE ENCARGOS

AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA AS CENTRAIS
DE COMUNICAÇÕES DE VOZ DA AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**

Índice

SECÇÃO I - CLÁUSULAS JURÍDICAS	3
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Cláusula 1º - Objeto	3
Cláusula 2º - Preço base	3
Cláusula 3º - Preço contratual	3
Cláusula 4º - Condições de pagamento	3
Cláusula 5º - Vigência do contrato	4
Cláusula 6º - Obrigações do cocontratante	4
Cláusula 7º - Forma de prestação do serviço	5
Cláusula 8º - Verificação da execução dos serviços	5
Cláusula 9º - Prazo de entrega dos serviços	5
Cláusula 10º - Responsabilidade do cocontratante	6
Cláusula 11º - Condições de revisão do preço	6
Cláusula 12º - Aceitação	6
Cláusula 13º - Modificações do contrato	7
Cláusula 14º - Local de prestação de serviços	7
CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES FINAIS	7
Cláusula 15º - Níveis de serviço	7
Cláusula 16º - Penalidades contratuais	8
Cláusula 17º - Força maior	9
Cláusula 18º - Cessão da Posição Contratual	9
Cláusula 19º - Resolução do contrato	9
Cláusula 20º - Foro competente	10
Cláusula 21º - Comunicações e notificações	10
Cláusula 22º - Esclarecimentos de dúvidas	11
Cláusula 23º - Contagem dos prazos	11
Cláusula 24º - Dever de sigilo	11
Cláusula 25º - Patentes, licenças e marcas registadas	13
Cláusula 26º - Propriedade	13
Cláusula 27º - Legislação aplicável	13
Cláusula 28º - Nomeação de Gestor	13
SECÇÃO II – CLÁUSULA TÉCNICAS E FUNCIONAIS	13
Cláusula 29º - Infraestrutura da solução atual	13
Cláusula 30º - Assistência Técnica	14
Cláusula 31º - Características das centrais telefónicas e equipamentos de voz	14
Cláusula 32º - Salvaguarda das configurações das centrais	16
Cláusula 33º - Solução de supervisão e monitorização	16
Cláusula 34º - Configuração dos serviços	16
Cláusula 35º - PMO e Gestor Técnico	16
Cláusula 36º - Serviços técnicos a prestar	17
Cláusula 37º - Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo cocontratante	17
Cláusula 38º - Modelo de garantia de serviço	19
Anexo: “Centrais4400&Enterprise_OmniPcxOffice_AT2025_Placas”	19

SECÇÃO I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1º - 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 as centrais de comunicações de voz da Autoridade Tributária e Aduaneira, de acordo com as disposições constantes na secção II – Cláusulas Técnicas e Funcionais do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2º- 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 134.000,00 € (centro e trinta e quatro mil euros), ao qual acresce o Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.

Cláusula 3º - Preço contratual

1. Para o fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AT deve pagar ao cocontratante 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 realizado em prestações mensais de igual valor durante o período contratual.

Cláusula 4º - 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 123/CLPQ/AT/2024.

3. A fatura deverá mencionar o valor mensal, onde deve ser subtraído o valor das penalidades apuradas que serão relativas ao mês anterior.
4. Em caso de discordância por parte AT, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao cocontratante, 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 cocontratante correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento do mês seguinte ou emitida nota de crédito pela AT.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas ao valor acumulado de 20% do preço contratual.
8. O atraso no pagamento das faturas devidas pela AT confere ao cocontratante o direito de exigir juros de mora, nos termos previstos pelo artigo 326.º do CCP.

Cláusula 5º - Vigência do contrato

A prestação de serviços inicia-se no primeiro dia útil seguinte à aposição da última assinatura eletrónica, dos Outorgante, no contrato a outorgar, e terá a duração de 12 (doze) meses.

Cláusula 6º - Obrigações do cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser fixadas nas cláusulas contratuais, para o cocontratante decorrem as seguintes obrigações:
 - 1.1. 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 *help desk* da AT, transmitindo conhecimentos técnicos aos trabalhadores da AT.
 - 1.2. 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 7ª - Forma de prestação do serviço

1. O cocontratante 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 cocontratante 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 aplicadas penalidades por incumprimento contratual.

Cláusula 8ª - 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 cocontratante deve 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 cocontratante deve elaborar relatórios de serviço para apresentação naquelas reuniões, devendo os mesmos ser transmitidos antecipadamente à AT.

Cláusula 9ª- Prazo de entrega dos serviços

1. O prazo máximo para a manutenção e reparação dos equipamentos é o descrito na Cláusula 15.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 o contraente público, como sucede com equipamentos terminais/telefones, programas e sua configuração, placas/cartas das centrais ou documentação, entre outros.

Cláusula 10º - Responsabilidade do cocontratante

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

Cláusula 11º - 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 CCP.

Cláusula 12º - 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 cocontratante para a realização dos testes referidos no número anterior.
3. A AT deve comunicar ao cocontratante 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 cocontratante a retificação das anomalias detetadas, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
5. O cocontratante 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 cocontratante 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 cocontratante.

8. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere ao cocontratante o direito a qualquer indemnização.

Cláusula 13º - Modificações do contrato

Quaisquer modificações a introduzir no contrato, no decurso da sua execução, estão sujeitas ao regime previsto no CCP.

Cláusula 14º - Local de prestação de serviços

Os serviços de assistência e manutenção técnica serão prestados nas instalações da AT onde ocorrer a avaria reportada, podendo ter lugar em qualquer ponto do território nacional.

CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 15º - 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 17.^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

1.1.2. 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;

6. As penas pecuniárias previstas na presente Cláusula ficam limitadas a 20% do preço contratual, nos termos do artigo 329.º do CCP.

Cláusula 17º - Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao cocontratante 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 18º - Cessão da Posição Contratual

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

Cláusula 19º - Resolução do contrato

1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposos, das obrigações assumidas no contrato, 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 (dez) dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual.
3. O contrato pode também ser resolvido pela AT caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposos por parte do cocontratante:

- a) Quando não se verificar o início dos trabalhos na data acordada pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao cocontratante;
 - 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 cocontratante;
 - c) Quando os trabalhos tiverem sido subcontratados total ou parcialmente, sem prévia autorização por parte da AT;
 - d) Quando o cocontratante se recusar injustificadamente a corrigir ou a repetir trabalhos que não forem aceites no âmbito do acompanhamento da execução do contrato;
 - e) Quando o cocontratante 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 cocontratante;
 - 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 cocontratante e desde que não tenha ocorrido reabilitaçãõ judicial.
4. O direito de resoluçãõ referido no número anterior exerce-se mediante declaraçãõ escrita enviada ao cocontratante.

Cláusula 20ª - 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 21ª - 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 enviadas 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 22º - Esclarecimentos de dúvidas

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o cocontratante 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 cocontratante 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 cocontratante 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 disposições 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 23º - Contagem dos prazos

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

Cláusula 24º - Dever de sigilo

1. O cocontratante 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 AT.
2. Os contraentes obrigam-se a garantir o sigilo quanto a informação diretamente relacionada com o objeto do contrato a celebrar, bem como tomar todas as medidas necessárias para que os seus colaboradores se vinculem a igual obrigação, quanto aos conhecimentos que venham a ter no âmbito dos trabalhos em que estão envolvidos.
3. O cocontratante 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 cocontratante 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 cocontratante, 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 prestador de serviços da AT;
 - b) A utilização do logótipo da AT para efeitos de publicidade, assim como a referência à sua qualidade de contraente público.
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 cocontratante 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 AT, 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 25º - 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 cocontratante, 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 26º - Propriedade

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

Cláusula 27º - Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime previsto no CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 28º - Nomeação de Gestor

A AT indicará um gestor responsável pelo acompanhamento da execução do contrato a celebrar, para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP.

SECÇÃO II – CLÁUSULA TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Cláusula 29º - Infraestrutura da solução atual

Tendo a Autoridade Tributária e Aduaneira 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 30ª - 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 31ª - Características das centrais telefónicas e equipamentos de voz

1. 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, distinguidos 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 na plataforma de contratação:

Tipo de Equipamento	Fabricante	Modelo	Qtd.	SLA
Central PABX	Alcatel	4400 Enterprise	10	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Enterprise (OXE)	3	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Enterprise (OXE) sobrevivência	1	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Office (OXO)	212	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, 4090, Reflexes Easy, First, Advanced e Premium	1881	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 e 200, Audience 12, Temporis 180, 380, 580 e 700	9780	4xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	8008G	1536	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	8028S	72	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	4018, 4028, 4038	165	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	ALE - 400	16	Em garantia

Cláusula 32º - Salvaguarda das configurações das centrais

1. O cocontratante 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 33º - 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 cocontratante.

Cláusula 34º - Configuração dos serviços

1. O cocontratante 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 35º - 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 cocontratante 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 36º - Serviços técnicos a prestar

Os serviços a contratualizar compreendem as seguintes vertentes:

- a) 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 neste caderno de encargos, propondo-se os níveis de serviços apresentados na tabela da cláusula 31º.
- 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 verificarem 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 37º - Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo cocontratante

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

1.2. 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.

- 1.3.** 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.
- 1.4.** 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.
- 1.5.** A substituição de qualquer dos elementos destes equipamentos deverá assegurar que se mantêm uniformes todas as características originais dos mesmos (por exemplo, a cor).
- 1.6.** 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.
- 1.7.** 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.

1.8. 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 38º - Modelo de garantia de serviço

1. O cocontratante 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 cocontratante 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: “Centrais4400&Enterprise_OmniPcxOffice_AT2025_Placas”