

CONCURSO PÚBLICO N.º 34/CP/AT/2026

CADERNO DE ENCARGOS

AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

AQUISIÇÃO DA RENOVAÇÃO DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE 3CX E RESPECTIVOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

Índice:

SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS	3
CAPÍTULO I – Disposições Gerais	3
Artigo 1.º - Objeto	3
Artigo 2.º - Contrato	3
Artigo 3.º - Prazo de vigência	4
Artigo 4.º - Local de entrega e prazo de entrega do licenciamento	4
Artigo 5.º - Preço-base	4
Artigo 6.º - Condições de Pagamento e Faturação	4
CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES DAS PARTES	5
Artigo 7.º - Obrigações gerais do adjudicatário	5
Artigo 8.º - Dever de sigilo	6
Artigo 9.º - Obrigações da Entidade Adjudicante	7
Artigo 10.º - Proteção de dados pessoais	8
Artigo 11.º - Patentes, licenças e marcas registadas	9
CAPÍTULO III – ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	9
Artigo 12.º - Acompanhamento e fiscalização da execução do contrato	9
Artigo 13.º - Cessão da posição contratual do adjudicatário	10
CAPÍTULO III – VICISSITUDES CONTRATUAIS	10
Artigo 14.º - Penalidades contratuais	10
Artigo 15.º - Resolução do contrato	11
Artigo 16.º - Força maior	11
Capítulo V – Disposições Finais	13
Artigo 17.º - Nomeação de Gestor	13
Artigo 18.º - Comunicações e notificações	13
Artigo 19.º - Contagem dos prazos	13
Artigo 20.º - Foro competente	13
Artigo 21.º - Legislação aplicável	13
SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS	13
Artigo 22.º - Bens a adquirir	13
Artigo 23.º - Requisitos técnicos e funcionais	14
Artigo 24.º - Níveis de serviço	16
Artigo 25.º - Garantia técnica	17
ANEXO I – Consulta Preliminar ao Mercado	18

SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Artigo 1.º - Objeto

1. 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 que tem por objeto a aquisição da renovação do licenciamento do *software* 3CX e respetivos serviços de manutenção e suporte, de acordo com as disposições constantes na Secção II – Cláusulas Técnicas e Funcionais, do presente Caderno de Encargos.
2. A descrição do objeto obedece à classificação CPV (*Common Procurement Vocabulary*), 48510000-6 Pacote de software para comunicações, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, que alterou o Regulamento (CE) n.º 2195/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho.

Artigo 2.º - Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos e integrará ainda os seguintes elementos, caso se verifiquem:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos e anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pelo Entidade Adjudicante nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo Adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.
4. Além dos documentos indicados no n.º 1, o Adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
5. Persistindo dúvidas, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos e demais legislação portuguesa aplicável.

Artigo 3.º- Prazo de vigência

1. O prazo de vigência do contrato a celebrar inicia no dia 01 de novembro de 2026 ou no primeiro dia útil seguinte à oposição da última assinatura eletrónica qualificada, no caso de data posterior, no contrato a outorgar e tem a duração de 12 meses, com renovação automática por mais 2 períodos de 12 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O contrato poderá ser denunciado por qualquer uma das partes no prazo de 60 dias anteriores ao início da anuidade, mediante comunicação escrita para o endereço estabelecido por cada uma das partes.

Artigo 4.º- Local de entrega e prazo de entrega do licenciamento

1. A entrega da chave de acesso à nova versão da licença do software, objeto do presente contrato, será em Lisboa, na Av. Engenheiro Duarte Pacheco, n.º 28 ou através de email para o endereço aap-nsd@at.gov.pt.
2. O prazo de entrega do licenciamento de software, deverá ocorrer até ao limite de 5 dias contados a partir da produção de efeitos do contrato.

Artigo 5.º- Preço-base

1. O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela presente aquisição de bens, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, é de 505.605,00 EUR. (quinhentos e cinco mil, seiscentos e cinco euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço base foi fixado com base nos preços atualizados do mercado obtidos através de consulta informal ao mercado aos operadores económicos Liderlink Unipessoal, Lda., com o NIPC/NIF 508823994, NewAlliance IT Solutions, Lda., com o NIPC/NIF 513749489 e Mendes L. IT & Communications, Unipessoal, Lda. (Techbase), com o NIPC/NIF513602011, realizada nos termos previstos no artigo 35.º- A do CCP, conforme anexo I do presente caderno de encargo.

Artigo 6.º - Condições de Pagamento e Faturação

1. Pela aquisição do objeto do contrato, a AT deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço constante da proposta será pago em 3 prestações anuais de igual montante a serem pagas nos anos de 2026, 2027 e 2028, após a disponibilização da chave de acesso ao site dos produtos.
3. 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.

4. O pagamento do encargo deverá ser efetuado numa única prestação após a outorga do contrato e entrega da chave de acesso ao site dos produtos, que deverá ocorrer num prazo máximo de 5 dias.
5. O pagamento da fatura será efetuado a 30 (trinta) dias, após a receção da respetiva fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento das obrigações correspondente e ser acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e pagamento, nomeadamente a referência do contrato, o número de compromisso, que permitam a sua conferência e pagamento, em conformidade com o artigo 299.º - B do CCP e legislação conexa.
6. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no número anterior, a fatura será paga através de transferência bancária.
7. O atraso no pagamento da fatura devida pela AT confere ao adjudicatário o direito de exigir juros de mora, nos termos previstos pelo artigo 326.º do CCP.

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Artigo 7.º- Obrigações gerais do adjudicatário

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Adjudicatário obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral cumprimento do objeto do contrato.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Fornecer os bens em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam, dentro dos prazos definidos no presente Caderno de Encargos e conforme as condições aí estipuladas, bem como nos demais documentos contratuais;
 - b) Assegurar o cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais e ambientais exigidos para os bens a fornecer, tal como previstos no presente Caderno de Encargos e na legislação aplicável;
 - c) Garantir os bens fornecidos, de acordo com as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais e disposições legais em vigor;
 - d) Proceder à entrega e/ou disponibilização dos bens nos locais e prazos previstos no presente Caderno de Encargos ou proposta adjudicada;
 - e) Assegurar a reparação ou a substituição dos bens, de acordo com as condições estabelecidas no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada;
 - f) Assegurar a continuidade de fabrico, de acordo com as condições estabelecidas no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada e legislação em vigor;

- g) Recorrer a todos os meios humanos, materiais, técnicos e criativos que sejam necessários à execução do contrato;
 - h) Comunicar ao Contraente Público, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento dos bens objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado;
 - i) Não alterar as condições do fornecimento dos bens fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - j) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são fornecidos os bens, bem como conceder todos os esclarecimentos solicitados pelo Contraente Público;
 - k) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato relacionado com a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica, a sua situação comercial e outras, com relevância para o fornecimento;
 - l) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, patentes, registos e licenças necessários ao pontual cumprimento das obrigações assumidas;
 - m) Cooperar com o Contraente Público, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:
 - i. Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário em representação do Contraente Público;
 - ii. Quando a Entidade Adjudicante deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.
3. Na execução do presente fornecimento o Adjudicatário fica obrigado a prestar todos os esclarecimentos que o(s) Gestor(es) do Contrato considere(m) necessários, nos termos e para os efeitos dos artigos 289.º e 290.º e 290.º-A do CCP, e no prazo que este(s) venha(m) a fixar.

Artigo 8.º - Dever de sigilo

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 ou 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.

Artigo 9.º - Obrigações da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, a Entidade Adjudicante obriga-se a fiscalizar a execução do objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, a diligência e o zelo.
2. Constituem ainda obrigações da Entidade Adjudicante:
 - a) Nomear um responsável pela gestão do contrato para efeitos de comunicações com o Adjudicatário, e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;
 - b) Monitorizar e supervisionar a aplicação das condições e termos contratuais;
 - c) Monitorizar a quantidade e qualidade dos bens fornecidos;
 - d) Comunicar, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato;
 - e) Disponibilizar o acesso às instalações para a entrega dos produtos fornecidos;
 - f) Efetuar o pagamento contratualmente devido dentro dos prazos fixados.

Artigo 10.º - 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 do 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 do Adjudicante;
 - f) Não proceder a transferências internacionais de dados pessoais, exceto se tal for instrução do 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 do Adjudicante / Primeiro Outorgante;
 - j) Comunicar de imediato ao Adjudicante / Primeiro Outorgante 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 o Adjudicante.
7. O Adjudicatário obriga-se a ressarcir o 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.

Artigo 11.º- Patentes, licenças e marcas registadas

1. As partes não garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o *hardware*, *software* e documentação técnica 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*, *software* e documentação técnica por este utilizado, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

CAPÍTULO III – ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Artigo 12.º- Acompanhamento e fiscalização da execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelo Contraente Público, a identificar no contrato.
2. Caso o(s) gestor(es) do contrato detete(m) desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, pode(m) determinar ao Adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

Artigo 13.º- Cessão da posição contratual do adjudicatário

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do CCP, o adjudicatário pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da Entidade Adjudicante.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o Adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do CCP.
3. A Entidade Adjudicante deve pronunciar-se sobre a proposta do Adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento pelo Adjudicatário que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pela Entidade Adjudicante, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do CCP.
5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato da Entidade Adjudicante, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

CAPÍTULO III – VICISSITUDES CONTRATUAIS**Artigo 14.º- Penalidades contratuais**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AT pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, calculada de acordo com a fórmula: $P = V \times A / n$ em que P corresponde ao montante da penalização, V ao valor do contrato e A ao número de dias de atraso e n ao número de dias do contrato.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AT tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
3. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela AT dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.
4. 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.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas a 20% ou 30% do valor do contrato, nos termos previstos, respetivamente, nos n.ºs 2 e 3 do artigo n.º 329.º do Código dos Contratos Públicos, consoante o caso que se aplicar.

Artigo 15.º- 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 prestador dos serviços:
 - a) Quando não se verificar o início dos trabalhos na data acordada pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao prestador dos serviços;
 - 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 prestador dos serviços;
 - c) Quando os trabalhos tiverem sido subcontratados total ou parcialmente, sem prévia autorização por parte da AT;
 - d) Quando o prestador dos serviços se recusar injustificadamente a corrigir ou a repetir trabalhos que não forem aceites no âmbito do acompanhamento da execução do contrato;
 - e) Quando o prestador dos serviços 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 prestador dos serviços, nomeadamente:
 - g) Prestação de falsas declarações;
 - h) Estado de falência ou insolvência;
 - i) Cessaçã da atividade;
 - j) 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.

Artigo 16.º- 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. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a Entidade Adjudicante a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o Adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Capítulo V – Disposições Finais

Artigo 17.º- 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 de início do contrato, a comunicar à AT, a nomeação do gestor de contrato responsável pelo contrato celebrado, bem quaisquer alterações relativamente à sua nomeação, no prazo de 10 dias. O gestor deve disponibilizar à respetiva entidade adjudicante, contactos telefónicos de e-mail de contacto direto.

Artigo 18.º- 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.

Artigo 19.º- Contagem dos prazos

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

Artigo 20.º- Foro competente

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

Artigo 21.º- Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, e respetiva legislação e respetiva legislação regulamentar.

SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Artigo 22.º - Bens a adquirir

O Centro de Atendimento Telefónico (CAT) assume um papel crucial para melhorar o atendimento e informar os contribuintes e os operadores económicos sobre as respetivas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas, conforme dispõe a al. h) do n.º 2 do DL 118/2011, de 15 de

janeiro. O CAT disponibiliza aos cidadãos e operadores económicos um serviço de atendimento personalizado, efetuado por profissionais da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT). Inclui ainda um sistema automatizado baseado na Inteligência Artificial (IA) que auxilia na triagem das chamadas recebidas e permite também, numa base de 24h/7 dias, que sejam efetuados atendimentos sem necessidade de intervenção humana para matérias de menor grau de complexidade. Por forma a fortalecer e otimizar o serviço atualmente disponibilizado e permitir uma gestão mais eficiente do CAT da AT, é necessário assegurar a manutenção da estrutura tecnológica, e demais valências, que se encontra implementada, e que prevê um serviço de telecomunicações para um “*Contact Center Virtual*” (CCV) para integrar o CAT da AT, recorrendo a *software* “3CX”.

Artigo 23.º- Requisitos técnicos e funcionais

1. A solução pretendida é baseada na plataforma 3CX, e deverá incluir os seguintes licenciamentos:
 - 1.1. *IP PBX 3CX CAT- cat-at- fincas.3cx.pt (3CX Phone System Enterprise 1024 SC)*;
 - 1.2. *IP PBX 3CX CAT- cat-at-alfandegas.3cx.pt (3CX Phone System Enterprise 48 SC)*;
 - 1.3. *Software de endpoint* para integração de pedidos por *webservice*, para 4 serviços de automatismos (IMI/AIMI, IVA, IRS e documentos de transporte).
2. A solução deverá incluir ainda serviços de manutenção e suporte contínuos, e contemplar também as seguintes componentes e funcionalidades:
 - 2.1. Plataforma de Comunicações Unificadas
 - 2.1.1. A solução deve utilizar a plataforma 3CX como base tecnológica, personalizada para satisfazer as necessidades específicas da Autoridade tributária e Aduaneira.
 - 2.2. *Report Service* - Trata-se de um serviço automático diário que gera relatórios personalizados, incluindo:
 - 2.2.1. Tempo total em que cada agente permanece logado (dados provenientes do *Status Service*).
 - 2.2.2. Quantidade de chamadas direcionadas ao agente e não atendidas.
 - 2.2.3. Chamadas com duração inferior a 10 segundos atendidas pelo agente.
 - 2.2.4. Número de chamadas transferidas pelos agentes.
 - 2.3. *Status Service* - Serviço que funciona em tempo real, realizando:
 - 2.3.1. Registo automático de *logins* e *logouts* dos utilizadores.
 - 2.3.2. Monitorização do parâmetro configurado (*Max_Calls_To_Logout*) que desencadeia *logout* automático após um número definido de chamadas consecutivas não atendidas.
 - 2.3.3. Registo detalhado da quantidade de chamadas não atendidas para utilização no *Report Service*.
 - 2.4. Fluxos de Atendimento Personalizados - A solução deve permitir a parametrização e desenvolvimento avançado de fluxos de atendimento, incluindo:
 - 2.4.1. Integração com bases de dados internas e serviços externos à 3CX.

- 2.4.2. Implementação de fluxos complexos com integração em tempo real com a plataforma de Inteligência Artificial, visando otimizar e automatizar processos de atendimento ao contribuinte.
- 2.5. Disponibilização de *Endpoints* para Integração via *Webservices*:
 - 2.5.1. Disponibilização e implementação de *endpoints* para criação e integração de *webservices* específicos, possibilitando a interoperabilidade eficiente e segura com os serviços internos da Autoridade Tributária.
- 2.6. Segurança e Privacidade
 - 2.6.1. Deve incluir mecanismos robustos de auditoria e registo detalhado de atividades.
- 2.7. Suporte, manutenção e serviços de engenharia
 - 2.7.1. Disponibilização contínua de uma equipa de suporte técnico especializado, conforme condições contratuais.
 - 2.7.2. Manutenção *proativa* e aplicação regular de atualizações à plataforma e respetivas integrações.
 - 2.7.3. Serviço de engenharia pelo período da vigência do contrato
- 2.8. Segurança e Privacidade
 - 2.8.1. Deve incluir mecanismos robustos de auditoria e registo detalhado de atividades.
- 3. Serviços adicionais à Solução do CCV - Torna-se ainda necessário assegurar a disponibilização e integração de vários serviços essenciais ao funcionamento da solução de atendimento, as quais recorrem a serviços da *Cloud*, nomeadamente:
 - 3.1. *Hosting para: 3CX Phone System Enterprise 48 SC - (Cloud-Compute 1.00 Un 1,450.000 1,450.00 23.00 Engine)* - com respeito pelas características técnicas e demais requisitos necessários que assegurem a sua operacionalidade:
 - 3.1.1. Processador: O processador deverá ter no mínimo 2 cores/VCPU, o que corresponde a um processador *Intel Broadwell*;
 - 3.1.2. Memória *RAM*: no mínimo com 4 GB de memória *RAM*;
 - 3.1.3. Armazenamento: 50GB em *Solid State Drive (SSD)*;
 - 3.1.4. Rede: O servidor deve ter pelo menos duas interfaces de *Ethernet* de 1 Gbps cada.
 - 3.2. *Speech services* com *text-to-speech* e *speech-to-text* para assegurar funcionalidades avançadas de reconhecimento e síntese de voz em tempo real: *Cloud Compute: 100.000 min speech-to-text/ 450 milhões de caracteres text-to-speech*.
 - 3.3. *Hosting* para manutenção de *chat* e *voice BOT*, com respeito pelas características técnicas e demais requisitos necessários que assegurem a sua operacionalidade:
 - 3.3.1. Três máquinas virtuais (VMs) utilizadas por *cluster* de *Kubernetes* onde está implementada aplicação do Assistente Virtual:
 - 3.3.1.1. *Machine type: n2d-standard-8 (8 vCPUs, 32 GB memory)*;

- 3.3.1.2. Armazenamento: 500GB em *Solid State Drive* (SSD)
- 3.3.2. Uma máquina virtual (VM) para base de dados vetorial:
 - 3.3.2.1. *Machine type: Machine type: 2vCPUs, 8GB RAM;*
 - 3.3.2.2. Armazenamento: 200GB em *Solid State Drive* (SSD)
- 3.3.3. Uma máquina virtual (VM) para inferência de LLM de Elevada Performance:
 - 3.3.3.1. *Machine type: 24 vCPUs, 170 GB RAM;*
 - 3.3.3.2. *GPUs: 2 x NVIDIA A100 (40GB);*
 - 3.3.3.3. Armazenamento: 500GB em *Solid State Drive* (SSD);
- 3.3.4. 1 máquina virtual (VM) para Inferência de Embeddings
 - 3.3.4.1. Tipo de máquina: 4 vCPUs, 16 GB RAM;
 - 3.3.4.2. GPUs: 1 x NVIDIA L4;
 - 3.3.4.3. Armazenamento: 100GB em Balanced Persistent Disk
- 3.3.5. 1 máquina virtual (VM) para Treino Rasa (Uso Intermitente)
 - 3.3.5.1. Tipo de máquina: 4 vCPUs, 16 GB RAM;
 - 3.3.5.2. Armazenamento: 100GB em Hyperdisk Balanced;
 - 3.3.5.3. Disponibilidade: Estimativa de 250 horas/mês
- 3.3.6. Quinze Discos (capacidades variadas), para utilização nos vários serviços *Cloud*, abaixo indicados:
- 3.3.7. Disponibilização dos seguintes serviços em *Cloud*:
 - 3.3.7.1. *Compute Engine*
 - 3.3.7.2. *Kubernetes Engine*
 - 3.3.7.3. *Cloud SQL*
 - 3.3.7.4. *Cloud Memorystore for Redis*
 - 3.3.7.5. *Cloud Monitoring*
 - 3.3.7.6. *Networking*
 - 3.3.7.7. *Backup for GKE*
 - 3.3.7.8. *Datastream*
 - 3.3.7.9. *Cloud Storage*
 - 3.3.7.10. *Secret Manager*

Artigo 24.º- Níveis de serviço

O adjudicatário deverá assegurar, sem custos adicionais, os níveis de serviço em relação ao objeto do presente procedimento, garantindo:

- a) A disponibilização de um contacto telefónico para apoio técnico.
- b) Registo de todas as ocorrências (telefonemas, reclamações, pedidos, etc.).

Artigo 25.º - Garantia técnica

O Adjudicatário deve garantir os bens fornecidos contra quaisquer deficiências ou desconformidades com as exigências legais e com as características e especificações técnicas, nos termos do disposto no CCP e demais legislação que disciplina os aspetos relativos à aquisição de bens móveis de consumo.

ANEXO I – Consulta Preliminar ao Mercado

Isabel Maria Oliveira

De: Isabel Maria Oliveira
Enviado: 17 de março de 2026 15:11
Para: [REDACTED]@liderlink.pt'
Cc: Fernanda Santos Cunha; Carlos Costa Santos
Assunto: Consulta preliminar para a renovação da plataforma Contact Center Virtual (CCV) para integrar o CAT da AT
Anexos: Requisitos Renovação da plataforma CCV_2026.pdf

Exmos. Senhores

Boa tarde

Nos termos previstos no art.º 35.º A do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, na sua redação atual, vem a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) solicitar a essa empresa, uma consulta preliminar para a renovação da plataforma Contact Center Virtual (CCV) para integrar o CAT da AT, pelo período de 3 anos, a partir de 1 de novembro de 2026, com a indicação do valor anual e tendo em conta os requisitos técnicos em ficheiro anexo ao email.

Informa-se que a resposta a este email não deverá ser apresentada em forma de proposta, mas apenas com a indicação do solicitado e remetida até ao próximo dia 31 de março de 2026.

Cumprimentos

Isabel Maria Oliveira

AAP - Área de Administração de Plataformas

Subdireção-Geral de Sistemas de Informação

Av. Eng. Duarte Pacheco, nº 28 - 14º - 1099-013 Lisboa

Geral: (+351) 213 834 200

CAT - Centro de atendimento telefónico - (+351) 217 206 707

E-mail: [REDACTED] [at.gov.pt](mailto:[REDACTED]@at.gov.pt) Visite-nos em www.portaldasfinancas.gov.pt



AT
autoridade
tributária e aduaneira

Isabel Maria Oliveira

De: Isabel Maria Oliveira
Enviado: 17 de março de 2026 15:12
Para: [REDACTED]@newalliance-it.com'
Cc: Fernanda Santos Cunha; Carlos Costa Santos
Assunto: Consulta preliminar para a renovação da plataforma Contact Center Virtual (CCV) para integrar o CAT da AT
Anexos: Requisitos Renovação da plataforma CCV_2026.pdf

Exmos. Senhores

Boa tarde

Nos termos previstos no art.º 35.º A do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, na sua redação atual, vem a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) solicitar a essa empresa, uma consulta preliminar para a renovação da plataforma Contact Center Virtual (CCV) para integrar o CAT da AT, pelo período de 3 anos, a partir de 1 de novembro de 2026, com a indicação do valor anual e tendo em conta os requisitos técnicos em ficheiro anexo ao email.

Informa-se que a resposta a este email não deverá ser apresentada em forma de proposta, mas apenas com a indicação do solicitado e remetida até ao próximo dia 31 de março de 2026.

Cumprimentos

Isabel Maria Oliveira

AAP - Área de Administração de Plataformas

Subdireção-Geral de Sistemas de Informação

Av. Eng. Duarte Pacheco, nº 28 - 14º - 1099-013 Lisboa

Geral: (+351) 213 834 200

CAT - Centro de atendimento telefónico - (+351) 217 206 707

E-mail: [REDACTED]@at.gov.pt Visite-nos em www.portaldasfinancas.gov.pt



Isabel Maria Oliveira

De: Isabel Maria Oliveira
Enviado: 17 de março de 2026 15:13
Para: [REDACTED]@techbase.pt'
Cc: Fernanda Santos Cunha; Carlos Costa Santos
Assunto: Consulta preliminar para a renovação da plataforma Contact Center Virtual (CCV) para integrar o CAT da AT
Anexos: Requisitos Renovação da plataforma CCV_2026.pdf

Exmos. Senhores

Boa tarde

Nos termos previstos no art.º 35.º A do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, na sua redação atual, vem a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) solicitar a essa empresa, uma consulta preliminar para a renovação da plataforma Contact Center Virtual (CCV) para integrar o CAT da AT, pelo período de 3 anos, a partir de 1 de novembro de 2026, com a indicação do valor anual e tendo em conta os requisitos técnicos em ficheiro anexo ao email.

Informa-se que a resposta a este email não deverá ser apresentada em forma de proposta, mas apenas com a indicação do solicitado e remetida até ao próximo dia 31 de março de 2026.

Cumprimentos

Isabel Maria Oliveira

AAP - Área de Administração de Plataformas

Subdireção-Geral de Sistemas de Informação

Av. Eng. Duarte Pacheco, nº 28 - 14º - 1099-013 Lisboa

Geral: (+351) 213 834 200

CAT - Centro de atendimento telefónico - (+351) 217 206 707

E-mail [REDACTED]@at.gov.pt Visite-nos em www.portaldasfinancas.gov.pt

