Caderno de Encargos

Serviços de Comunicações Fixas, Móveis e Rede de dados

Procedimento n.º 37/2020

Fevereiro de 2020

Índice

Parte I - CLÁUSULAS JURÍDICAS 5

Objecto do contrato 5

Contrato 5

Prazo de Realização dos Serviços 6

Obrigações do Adjudicatário 7

Relatórios de Gestão 10

Objecto do Dever de Sigilo 12

Protecção de Dados Pessoais 12

Preço base 13

Preço contratual 13

Condições de Pagamento 14

Caução 15

Penalidades Contratuais 16

Força Maior 18

Resolução por Parte da Ordem dos Enfermeiros 19

Cessão de Créditos 20

Resolução por parte do Prestador de Serviços 20

Patentes Licenças e Marcas Registadas 21

Seguros 21

Direitos de Propriedade Intelectual 22

Revisão de Preços 22

Outros Encargos 22

Contagem dos Prazos 22

Boa-fé 22

Uso de Sinais Distintivos 23

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual 23

Comunicações e Notificações 23

Legislação aplicável 23
Foro Competente 24
Acompanhamento dos Serviços 24
Parte II - Cláusulas Técnicas 25
Âmbito dos serviços a prestar 25
Requisitos técnicos 25
Requisitos mínimos da VPN IP MPLS 25
Requisitos Técnicos de Conectividade 27
Dimensionamento dos equipamentos de acesso para a rede privativa da Ordem dos Enfermeiros 29
Características mínimas do serviço SIP Trunking 30
Requisitos mínimos para o número de canais 31
Requisitos mínimos de Caracterização das chamadas 32
Requisitos mínimos para a componente móvel 32
Tarifário de Comunicações 33
Requisitos para serviços de Televisão 33
Integração de VPN Fixo – Móvel (CUG) 33
Requisitos mínimos serviços de envio de SMS empresarial 33
Requisitos mínimos serviços de envio Email Marketing 34
Requisitos mínimos para fornecimento de endereços de IP (Internet Protocol) públicos 35
Requisitos mínimos para fornecimento de endereços de DDI 35
Requisitos mínimos para fornecimento equipamentos 35
Manutenção de sistemas 36
Níveis de Serviços de Resposta a Incidentes 37
Documentação 39
Fornecimento, instalação e validação dos bens 39
Garantia dos bens 43

Equipa de projecto 45

Benefícios para os membros da Ordem dos Enfermeiros.....46

Parte I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1ª

Objecto do contrato

1. O presente procedimento tem por objecto a celebração de um Contrato de Comunicações de rede de dados e voz, VPN e Internet, TV, Routing, Canais de Voz, Comunicações móveis, Servidor de Fax, Serviços de envio de SMS's, Serviços de envio de Email marketing, na área geográfica constituída pelos seguintes locais:
    a. Sede - Avenida Almirante Gago Coutinho, 75 - 1700-028 Lisboa
    b. Sede - Avenida Almirante Gago Coutinho, 68 - 1700-028 Lisboa
    c. SR Sul- Rua Castilho, 59 – 1250-068 Lisboa
    d. SR Norte – Rua Latino Coelho, 352 – 4000-314 Porto
    e. SR Centro – Av. Bissaya Barreto, 185 – 3000-076 Coimbra
    f. SR Açores – R. Dr. Armando Narciso, 2 – 9500-185 Ponta Delgada
    g. SR Madeira – R. Visconde Cancongo, 35 (Santa Maria Maior) – 9060-036 Funchal

Cláusula 2ª

Contrato

1. O contrato será reduzido a escrito, nos termos do Caderno de Encargos, sendo composto pelo respectivo clausulado e os seus anexos.
2. Para além dos elementos referidos no número anterior, o contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
    a) Os suprimentos dos erros e 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 rectificações relativas ao caderno de encargos;

c) O caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos prestados pelo adjudicatário sobre a respectiva proposta.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

Cláusula 3ª

Prazo de Realização dos Serviços

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar à Entidade Adjudicante todos os serviços descritos no Caderno de Encargos pelo prazo de 36 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Os serviços de instalação/implementação deverão ocorrer num prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de produção de efeitos do contrato;
3. O contrato apenas produzirá efeitos após a sua publicação no Portal dos Contratos Públicos.
4. Durante a vigência do contrato, após a implementação inicial, o adjudicatário obriga-se a entregar, instalar e configurar os bens cuja aquisição ou aluguer é objeto do presente caderno de encargos, nos locais indicados pela Ordem dos Enfermeiros, no prazo máximo de 10 dias úteis, contados de requisição da Ordem dos Enfermeiros, em qualquer ponto do território nacional.
5. O adjudicatário fica obrigado a cumprir todos os prazos determinados nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

6. Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o adjudicatário, logo que dele tenha conhecimento, requerer à Ordem dos Enfermeiros que lhes seja concedida uma prorrogação do respetivo prazo, fundamentando adequadamente o pedido.
7. O prazo de vigência do contrato não poderá ser prorrogado.
8. Os equipamentos e serviços terão uma garantia e manutenção de 3 (três) anos, nos termos melhor descritos nas cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos, sendo este prazo contado da data de aceitação dos mesmos.

Cláusula 4ª

Obrigações do Adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objecto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
   a) Apresentar os documentos de habilitação;
   b) Prestar os serviços à entidade adjudicante, conforme as características técnicas, requisitos mínimos e com as especificações constantes do presente caderno de encargos;
   c) Entregar os bens objeto e prestar os serviços cuja aquisição ou locação é objeto do presente caderno de encargos nas instalações que a Ordem dos Enfermeiros vier a determinar, em qualquer ponto do território nacional;
   d) Os bens referidos devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o

material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento, sendo aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.

e) O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues;

f) Instalar e configurar os bens cuja aquisição ou aluguer é objeto do presente caderno de encargos;

g) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relativas e/ou relevantes para a execução do fornecimento dos bens, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios, de forma a salvaguardar que os bens serão fornecidos nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;

h) Assumir todos os riscos inerentes ao fornecimento dos equipamentos, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do adjudicatário ou por este geridos em primeira linha;

i) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

j) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objecto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

k) Não alterar as condições do fornecimento da prestação dos serviços fora das especificações do presente caderno de encargos;

l) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objecto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;

m) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

n) Comunicar por escrito à entidade adjudicante a nomeação do gestor de cliente responsável, pelo contrato e quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;

o) Informar por escrito a entidade adjudicante relativamente a qualquer situação por esta indicada referente à execução do contrato, no prazo que lhe vier a ser fixado pelo adjudicante, o qual não poderá ser inferior a 5 (cinco) dias, excepto em caso de urgência;

p) O adjudicatário deverá entregar à Ordem dos Enfermeiros, sempre que solicitado, os documentos comprovativos da inexistência de dívidas à Segurança Social e à Administração Fiscal;

q) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

r) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;

s) O objecto do contrato deve ser entregue em perfeitas condições de ser utilizado para os fins a que se destina e dotado de todo o material de apoio necessário ao seu funcionamento.

3. O adjudicatário é o único responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância dos bens e serviços objecto do contrato que existam no momento em que os mesmo forem entregues, bem como pelos danos e prejuízos causados por terceiros por si contratados para realização de partes dos trabalhos que constitui o objecto do contracto.

4. O adjudicatário responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela entidade adjudicante.
5. A qualquer momento, e logo que solicitado pela entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.
6. As ações de supervisão e controlo da Ordem dos Enfermeiros em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere ao fornecimento dos equipamentos.

Cláusula 5ª

Relatórios de Gestão

1. É obrigação do adjudicatário elaborar e enviar relatórios de gestão para a Ordem dos Enfermeiros, até ao dia 20 do mês subsequente ao final do semestre do ano civil a que diz respeito (20 de Janeiro e 20 de Julho), até à integral execução de todas as prestações contempladas no contrato, incluindo as obrigações acessórias de garantia e suporte dos bens.
2. Os relatórios de gestão referidos no número anterior contêm:
    a. Informação sobre o fornecimento;
    b. Informação sobre a garantia e suporte dos bens.
3. A informação sobre o fornecimento, a que se refere a alínea a) número anterior, deve incluir os seguintes dados:
    a. Informação agregada do fornecimento (valor das faturas), no que se refere às aquisições; e
    b. Informação sobre o tipo de produtos fornecidos e serviços prestados, nomeadamente:

i. Descrição qualitativa do fornecimento (tipo de produto, marca, modelo, numero de série e referência);

ii. Descrição quantitativa do fornecimento;

iii. Garantia e suporte associados;

iv. Preço de aquisição unitário; e

v. Datas das entregas durante o fornecimento.

4. A informação sobre a garantia e suporte, a que se refere a alínea b), do número 2, da presente cláusula, deve incluir os seguintes dados:

   a. Cumprimento e violação dos níveis de serviço associados à garantia;

   b. Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias) e operações realizadas até à respetiva resolução; e

   c. Indicação dos equipamentos com garantia ativa, incluindo a seguinte informação:

      i. Data de início do período de garantia e dos serviços associados;

      ii. Data de cessação do período de garantia e dos serviços associado

5. Considera-se não apresentação definitiva dos relatórios de gestão, o seu não envio para a Ordem dos Enfermeiros para além de 60 (sessenta) dias a contar dos prazos previstos no número um da presente cláusula.

6. Os relatórios referidos nos números anteriores deverão ser fornecidos em formato electrónico apropriado indicado para o efeito pela Ordem dos Enfermeiros.

Cláusula 6ª

Objecto do Dever de Sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao adjudicatário, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respectiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O dever de sigilo impõe-se aos colaboradores do prestador de serviços e, de igual modo, às entidades que assegurem a realização dos trabalhos objecto de subcontratação parcial.

Cláusula 7ª

Protecção de Dados Pessoais

O adjudicatário deverá apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a que o tratamento de dados satisfaça os requisitos do RGPD - Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados. Nomeadamente, deverá assegurar a existência e cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD, garantindo o integral cumprimento deste regulamento e da demais legislação vigente de âmbito nacional e comunitário.

Cláusula 8ª

Preço base

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pelo fornecimento de todos os bens e serviços é de 250.200,00€ (duzentos e cinquenta mil e duzentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 9ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objecto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações dele decorrentes, a Ordem dos Enfermeiros deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, mediante a aplicação dos preços unitários nela indicada.
2. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.
3. São, nomeadamente, suportados pelo adjudicatário os seguintes encargos:
    a. Todas as despesas relativas à aquisição, ao transporte, armazenagem e garantia dos equipamentos;
    b. Todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
    c. Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;
    d. Encargos com telecomunicações e correios;
    e. Tradução de documentos;
    f. Reprodução de documentos;
    g. Equipamento e consumíveis de escritório;
    h. Quaisquer outros relativos à execução do contrato;

i. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta e assinatura do contrato são igualmente responsabilidade do adjudicatário;

j. Sem prejuízo do preço contratual constante da proposta adjudicada, a Ordem dos Enfermeiros só se obriga a pagar ao adjudicatário os equipamentos entregues e aceites e os serviços efetivamente prestados;

k. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do adjudicatário.

4. No âmbito do presente fornecimento não haverá lugar a revisão de preços.
5. Na factura, e consequente liquidação, serão tomados em conta o valor total da adjudicação e dedução relativa à penalização por eventuais atrasos na realização dos trabalhos ou outras deduções previstas no Caderno de Encargos.

Cláusula 10ª

Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, serão facturadas mensalmente, após a prestação dos serviços e entrega dos bens, mediante a apresentação de factura nos serviços da entidade adjudicatária, desde que as mesmas respeitem a legislação vigente.
2. As facturas emitidas terão um prazo máximo de liquidação de 30 dias, após recepção e conferência e aceitação da factura nos serviços da entidade adjudicante.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados na factura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as facturas serão pagas através de transferência bancária.

Cláusula 11ª

Caução

1. O adjudicatário prestará caução correspondente a 5 % do total da adjudicação, sem IVA, a qual servirá como garantia do exato e pontual cumprimento das suas obrigações, que será liberada após cumprimento integral do objecto do contrato, a celebrar.
2. No prazo de 30 (trinta) dias contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do adjudicatário, a entidade adjudicante promove a liberação da caução.
3. A caução revestirá a forma de deposito em dinheiro ou títulos emitidos e garantidos pelo Estado, garantia bancária ou seguro –caução, a favor da entidade adjudicante.
4. A entidade adjudicante pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pre-contratuais, pelo adjudicatário.
5. Considera-se também existir perda de caução, quando houver lugar à rescisão do contrato, por qualquer dos fundamentos previstos no Presente caderno de encargos.
6. A perda de caução não prejudica a eventual acção de indemnização ou, tendo em vista a reintegração dos prejuízos sofridos.
7. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de (10) dez dias após a notificação da entidade adjudicante para esse efeito.
8. Todas as despesas decorrentes da prestação da caução correm por conta do adjudicatário.
9. A liberação da caução é feita findo o terceiro ano de garantia dos equipamentos necessários à execução do contrato.

10. É condição de liberação da caução a inexistência de defeitos na prestação de serviços e nos equipamentos.
11. Decorrido o prazo referido no ponto 9. deste artigo, o adjudicatário pode requer a liberação da caução à entidade adjudicante, por meio de carta registada com aviso de recepção, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data prevista para o termo das garantias.
12. A decisão da liberação da caução é comunicada ao adjudicatário, através de carta registada com aviso de recepção, ou correio electrónico com recibo de leitura, no prazo de 30 (trinta) dias contados da recepção da carta referida em 11.
13. A liberação da caução considera-se autorizada se a entidade adjudicante não comunicar a sua decisão no prazo previsto no numero anterior.
14. Para efeitos de liberação efectivada caução é suficiente a exibição pelo adjudicatário, perante a entidade emissora da mesma, da comunicação referida em 12., supra, sem prejuízo do direito de verificação da respectiva conformidade dos documentos.

Cláusula 12ª

Penalidades Contratuais

1. O incumprimento da execução das tarefas fixadas no presente caderno de encargos pelo adjudicatário faz incorrer a parte faltosa nas seguintes penalidades:

   a) o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento dos SLAs acordados, nos seguintes termos:

      a. Pelo incumprimento dos prazos de entrega de equipamentos, as seguintes penalidades:

         Penalidade [€] = (nº de dias em atraso) x (valor do equipamento) x 0,05

      b. Pelo incumprimento do prazo de conclusão dos serviços, as seguintes penalidades:

Penalidade [€] = (nº de dias em atraso) x (valor global do serviço) x 0,05

c. Pelo incumprimento nos tempos de resposta no suporte contínuo, evolutivo e correctivo, por razões imputáveis ao ajudicatário, que não resultem de motivos devidamente fundamentados e sujeitos a apreciação da Ordem dos Enfermeiros, poderá ser aplicada uma penalidade calculada de acordo com a seguinte fórmula as seguintes penalidades:

Penalidade [€] = V (valor da mensalidade) x A (horas de atraso) / 100

2. As sanções pecuniárias referidas no número 1, terão como limite máximo o estipulado nos números 2 e 3 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a Ordem dos Enfermeiros pode exigir-lhe a sanção pecuniária referida na alínea anterior, sem prejuízo do ressarcimento dos demais danos sofridos pela entidade adjudicante e ressarcíeis nos termos legais.
4. Os pagamentos previstos no número anterior poderão ser sujeitos a desconto em facturas ainda não liquidadas.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
6. Caso o segundo outorgante não cumpra as condições contratuais, poderá ainda ser rescindido o contrato.
7. As penas contratuais previstas na presente cláusula, não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento do prestador de serviços.

Cláusula 13ª

Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 respectiva realização, alheias à vontade da parte afectada, 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. Pode constituir força maior, se verificados os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
    e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;

h) 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 afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 14ª

Resolução por Parte da Ordem dos Enfermeiros

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Ordem dos Enfermeiros pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

    a) Pelo atraso na prestação dos serviços do contrato superior a 30 (trinta) dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respectivo excederá esse prazo;

    b) Quando se verificar que os serviços não correspondem ao previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada;

    c) Pela recusa da prestação do serviço;

2. O direito de resolução exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 15ª

Cessão de Créditos

Carece de autorização prévia e escrita por parte da Ordem dos Enfermeiros, qualquer cessão a terceiros, de créditos que o adjudicatário venha a ter direito no âmbito da execução do contrato a que der origem o presente procedimento.

Cláusula 16ª

Resolução por parte do Prestador de Serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:
   a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 3 (três) meses;
   b) Ou o montante em dívida exceda 50% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a recepção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com excepção daquelas que se refiram a bens já entregues.

Cláusula 17ª

Patentes Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Ordem dos Enfermeiros venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 18ª

Seguros

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e deste Caderno de Encargos, o adjudicatário deverá ser o tomador das seguintes apólices de seguros:
    a. Seguro de acidentes de trabalho;
    b. Seguros inerentes ao transporte, com cobertura sobre os equipamentos a transportar;
    c. Seguro de responsabilidade civil profissional que cubra o valor do contrato e as operações a executar pelo adjudicatário ao abrigo da mesmo.
2. A entidade adjudicante poderá exigir a todo o momento ao adjudicatário a apresentação das apólices de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos prémios respetivos.
3. Qualquer dedução efetuada pela seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 19ª

Direitos de Propriedade Intelectual

Correm inteiramente por conta do adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do fornecimento dos equipamentos, de materiais, de elementos de construção, de hardware, de software ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos. Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 20ª

Revisão de Preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 21ª

Outros Encargos

Todas as despesas derivadas da prestação das cauções e seguros, se a eles houver lugar, são da responsabilidade do prestador de serviços.

Cláusula 22ª

Contagem dos Prazos

Os prazos referentes à execução contratual são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, salvo indicação expressa em contrário.

Cláusula 23ª

Boa-fé

As partes obrigam-se a actuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 24ª

Uso de Sinais Distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Cláusula 25ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra.

Cláusula 26ª

Comunicações e Notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efectuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio electrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.
2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do adjudicatário dirigidas à entidade adjudicante são efectuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio electrónico.

Cláusula 27ª

Legislação aplicável

Em tudo o que não esteja regulado no presente Caderno de Encargos observa-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei 18/2008 de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-lei 111-B/2017 de 31 de agosto.

Cláusula 28ª

Foro Competente

1. Ambas as partes elegem a Comarca de Lisboa, como competente para dirimir quaisquer questões ou conflitos emergentes do presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outra.
2. Ambas as partes declaram estar de acordo com o clausulado no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 29ª

Acompanhamento dos Serviços

A entidade adjudicante designará em sede contratual um elemento como Gestor de Contrato que monitorizará a prestação de todos os serviços.

Parte II - Cláusulas Técnicas

Cláusula 30ª

Âmbito dos serviços a prestar

A Ordem dos Enfermeiros pretende celebrar um Contrato de Comunicações rede de dados e voz, VPN e Internet, TV, Routing, Canais de Voz, Comunicações moveis, Servidor de Fax, Serviços de envio de SMS's, Serviços de envio de Email marketing, incluindo a implementação/instalação dos equipamentos necessários à operacionalização do mesmo.

Cláusula 31ª

Requisitos técnicos

Requisitos mínimos da VPN IP MPLS

VPN IP MPLS é um serviço de comunicações de dados suportado na rede IP MPLS do operador construído sobre plataformas baseadas em tecnologia Cisco ou equivalente e sobre uma rede de última geração desenvolvida exclusivamente para responder às necessidades crescentes de comunicações da Ordem dos Enfermeiros.

O Serviço VPN IP MPLS deverá ser um serviço especialmente desenvolvido para o mercado Empresarial, totalmente modular, personalizável para dar resposta às necessidades específicas da Ordem dos Enfermeiros permitindo:

a) Controlo efetivo de custos com as comunicações - Mensalidade fixa, independentemente do tempo de utilização e do volume de informação transferido.
b) Tratamento diferenciado do tráfego - A rede privativa compreende o negócio da Ordem dos Enfermeiros, distinguindo e assegurando de forma dinâmica o encaminhamento priorizado do tráfego gerado pelas aplicações mais críticas para o seu negócio.

c) Facilidade de resposta ao crescimento da Ordem dos Enfermeiros e à evolução das suas necessidades, possibilitando expandir a capacidade da sua rede de comunicações, minimizando os impactos no seu normal funcionamento.
d) Oferta de soluções completas - A Ordem dos Enfermeiros pode subscrever o serviço VPN IP MPLS incluindo o fornecimento e a gestão dos equipamentos de acesso.

O serviço de VPN IP MPLS deve ter as seguintes características mínimas:

a) Flexibilidade na escolha dos débitos e tecnologias de acesso - Disponibilidade de acessos baseados em circuitos digitais dedicados sobre fibra óptica, acessos suportados em tecnologias móveis de banda larga.
b) Padrões de elevado desempenho e fiabilidade - Cumprimento de elevados níveis de serviço assegurados por uma rede IP MPLS de última geração completamente redundante, onde todos os troços principais assentam nas Redes de Acesso, Distribuição e Transporte do operador.
c) Comunicação em ambiente distribuído - Uma rede em ambiente distribuído permite comunicação direta entre cada um das suas localizações numa topologia any to any, o que assegurará sem custos adicionais uma maior eficiência, desempenho e disponibilidade para a rede privativa da Ordem dos Enfermeiros.
d) Tratamento diferenciado do tráfego - O tráfego gerado pelas aplicações mais críticas da Ordem dos Enfermeiros será encaminhado de forma diferenciada através do respetivo mapeamento em diferentes Classes de Serviço. O operador deverá disponibilizar 6 classes de serviço para classificação de tráfego e priorização diferenciada do fluxo de informação. A caracterização das classes de serviço terá de ser documentada e ser parte integrante da Proposta de operador.
e) Acesso remoto a colaboradores ou parceiros - Possibilita o acesso à informação e aplicações localizadas nas Redes Locais da Ordem dos

Enfermeiros através de ligações remotas por meio de acessos 3G/4G do operador sem quaisquer requisitos específicos de software/hardware ou a partir de qualquer acesso Internet por via de ligações IPSec sobre concentrador IPSec centralizado no operador. Os tipos de Acesso Remoto disponíveis no Serviço VPN IP MPLS do operador deverão ser:

i. Acessos Remotos VPN 4G/5G: Acesso remoto através de ligações 4G/5G do operador, sem quaisquer requisitos específicos de software ou hardware.
ii. Acessos Remotos VPN IPSec: Acesso remoto através de ligações seguras baseadas em IPSec (independentes de tecnologia de acesso e de operador), requerendo router de acesso ou software com suporte de IPSec terminadas em concentrador dedicado na rede do operador.

Requisitos Técnicos de Conectividade

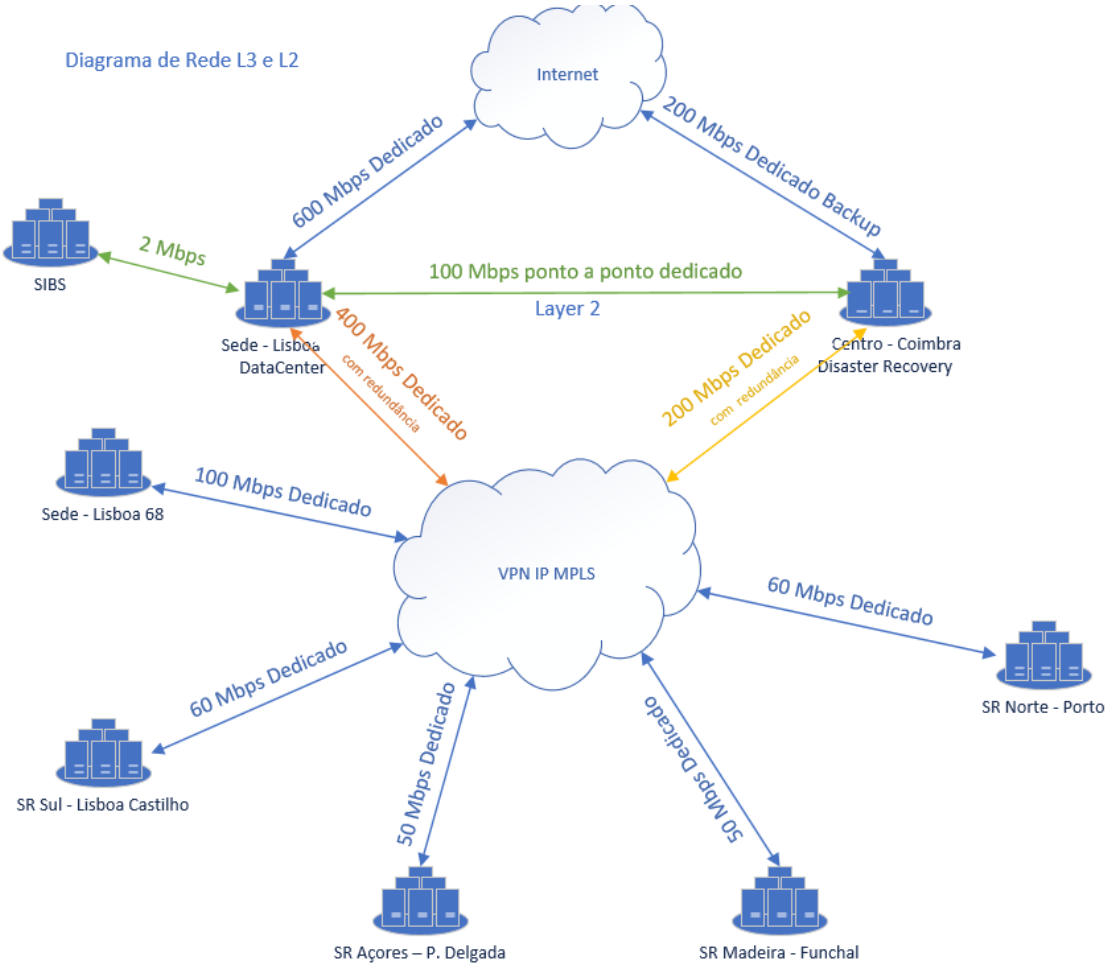
No quadro abaixo inserimos o valor mínimo dos débitos em Mbps e os respetivos serviços:

Local	**Acessos FO (Debito Mbps)**	**Serviços**
Sede- Avenida Almirante Gago Coutinho, 75 - 1700-028 Lx	600 Mbps	Internet
	400 Mbps	VPN
	100 Mbps	EPL[1]
	5 Mbps	SIP TRUNK[2]
	2 Mbps	VPN[3]
Sede- Avenida Almirante Gago Coutinho, 68 - 1700-028 Lx	100 Mbps	VPN

[1] Ligação EPL entre OE SEDE e SR Centro Coimbra
[2] Circuito de voz
[3] Vpn entre a OE e SIBS

SR Sul- Rua Castilho, 59 – 1250-068 Lx	60 Mbps	VPN
SR Norte – Rua Latino Coelho, 352 – 4000-314 Porto	60 Mbps	VPN
SR Centro – Av. Bissaya Barreto, 185 – 3000-076 Coimbra	200 Mbps	VPN
	200 Mbps	Internet
	100 Mbps	EPL[1]
SR Açores – R. Dr. Armando Narciso, 2 – 9500-185 Ponta Delgada	50 Mbps	VPN
SR Madeira – R. Visconde Cancongo, 35 (Santa Maria Maior) – 9060-036 Funchal	50 Mbps	VPN

Os valores da largura de banda são simétricos em todos os locais, da velocidade de upload e download são idênticas.



No Data Center da Sede em Lisboa e no Data Center (Disaster Recovery) deverá ser considerado um circuito de redundância em ambos os locais. A redundância em circuito alternativo FO terá de garantir traçado e POP de operador distinto ao circuito principal.

Dimensionamento dos equipamentos de acesso para a rede privativa da Ordem dos Enfermeiros

No quadro abaixo inserimos os requisitos mínimos para os equipamentos propostos:

Local	**Modelo**	**Tipo**
Sede- Avenida Almirante Gago Coutinho, 68 - 1700-028 Lx	ISR4431/K9 PWR-4430-AC/2 CAB-ACE	Router
SR Sul- Rua Castilho, 59 – 1250-068 Lx	C892FSP-K9 CAB-ACE S89UK9-15503M	Router
SR Norte – Rua Latino Coelho, 352 – 4000-314 Porto	C892FSP-K9 CAB-ACE S89UK9-15503M	Router
SR Centro – Av. Bissaya Barreto, 185 – 3000-076 Coimbra	ISR4431/K9 PWR-4430-AC/2 CAB-ACE	Router
SR Açores – R. Dr. Armando Narciso, 2 – 9500-185 Ponta Delgada	C892FSP-K9 CAB-ACE S89UK9-15503M	Router
SR Madeira – R. Visconde Cancongo, 35 (Santa Maria Maior) – 9060-036 Funchal	C892FSP-K9 CAB-ACE S89UK9-15503M	Router

Características mínimas do serviço SIP Trunking

As características mínimas do serviço SIP Trunking são as seguintes:

a) Controlo de consumos, através da disponibilização de packs de minutos de comunicações para as redes fixas e moveis, incluídos na mensalidade do Serviço e de packs de minutos.
b) Comunicação despreocupada com todos os colaboradores da empresa com serviço de Voz Móvel do operador através de packs de minutos CUG Fixo-Móvel;
c) Preços das chamadas independentes do dia da semana e da hora do dia em que são efetuadas (horário único);
d) Atribuição da gama de números do plano de numeração de rede fixa do operador necessário para fazer face aos requisitos de endereçamento direto das comunicações recebidas;
e) Possibilidade de transferir, por intermédio da portabilidade de Operador, a atual numeração telefónica que usufrui junto de outro Operador;
f) Possibilidade de acesso à gama de serviços exclusivos do operador como o detalhe de comunicações em formato eletrónico;
g) Instalação do Serviço no local, efetuado por uma equipa técnica especializada do operador;
h) Supervisão 24 horas por dia, 7 dias da semana;
i) Gestor Tecnico dedicado para todos os serviços no âmbito do presente contrato;
j) Equipa de apoio técnica dedicada, Suporte Técnico do operador, disponível 24 horas por dia nos 7 dias da semana por telefone e correio eletrónico.
k) O serviço SIP Trunking deve ainda garantir:
    i. Racionalização de Custos: possibilidade de partilha da infraestrutura de comunicações para a transmissão de tráfego de voz e de dados;

ii. Flexibilidade: adaptação do número de canais de voz de acordo com as necessidades da Ordem dos Enfermeiros;
iii. Escalabilidade: crescimento fácil do número de canais, acompanhando o crescimento da Ordem dos Enfermeiros;
iv. A Qualidade de Serviço e Segurança das Comunicações: Serviço suportado na Plataforma de Serviços IP/MPLS do operador, completamente redundante e de elevado desempenho;
v. Fiabilidade: elevados níveis de disponibilidade de serviço, assegurados pela plataforma convergente IMS (IP Multimedia Subsystem) de última geração do operador.

Requisitos mínimos para o número de canais

No quadro abaixo inserimos os requisitos mínimos para os equipamentos propostos:

Local	Número de Canais	Numeração
Coimbra	15 Canais	da Ordem dos Enfermeiros
Sede	30 Canais	da Ordem dos Enfermeiros

- Os Canais deverão incluir packs de minutos que abrangem as comunicações destinadas a qualquer rede fixa e móvel nacional. No caso da rede fixa Nacional o pack mínimo devera ser de 30.000 minutos por mês.
- Os SIP TRUNK deverão operar numa ligação dedicada, com suporte em circuito de dados com débito de 5Mbps.
- Os serviços deverão ser entregues em equipamentos SBC tipo CUBE ou equivalentes dimensionados para a capacidade solicitada.

Requisitos mínimos de Caracterização das chamadas

Os requisitos mínimos de caracterização das chamadas são os seguintes:

a) Preços por minuto independentes do período do dia e do dia da semana em que as chamadas são efetuadas (horário único);
b) Preços por minuto idênticos para todos os minutos de conversação;
c) Faturação ao segundo após o primeiro minuto;
d) Valores aplicados independentemente do operador de destino;
e) Quando não indicado especificamente, as chamadas para uma rede móvel de um destino internacional são faturadas pelo valor das chamadas para a correspondente rede fixa.

Requisitos mínimos para a componente móvel

A componente móvel rege-se pelos seguintes requisitos mínimos:

1. Voz móvel, num total de 66 cartões:
    a. Chamadas gratuítas para redes móveis e rede fixa em Portugal e na UE;
    b. SMS gratuítas para redes móveis e rede fixa em Portugal e na UE;
    c. 5 Gb de internet móvel por cartão;
    d. O adjudicatário poderá prever limites de utilização responsável, desde que cumpridos os seguintes limites mínimos:
        i. 1500 minutos mensais para chamadas e 500 sms nacionais entre a mesma operadora;
        ii. 4000 minutos mensais para chamadas e 1000 sms para diferentes operadoras e rede fixa nacional;
2. Internet móvel:
    a. 120 cartões de internet móvel, num mínimo de 50 Mbps.

Tarifário de Comunicações

As comunicações efectuadas em âmbito extra-mensalidade não poderão exceder os seguintes limites de facturação unitários:

- Voz nacional: 0,045€/min.
- SMS nacional:0,045€/un.
- MMS nacional:0,09€/un.

Requisitos para serviços de Televisão

Está incluído no objecto do contrato os seguintes serviços de televisão:

- Aluguer e instalação de 1 box na sede nacional da Ordem dos Enfermeiros, com um mínimo de 100 canais de televisão;

Integração de VPN Fixo – Móvel (CUG)

O serviço SIP Trunking deverá disponibilizar, a opção CUG (Closed User Group), permitindo os acessos de Voz Fixa nativamente integrados na VPN móvel, sem restrições de funcionalidades de VPN (Exemplo: Definição de extensões de Rede Fixa e Extensões de Rede Móvel com tarifário € 0/minuto entre extensões).

Requisitos mínimos serviços de envio de SMS empresarial

Plataforma de comunicações massivas por SMS, nomeadamente envio de mensagens escritas, serviço que permite o envio e recepção de SMS de uma forma massiva para uma lista de contactos, independentemente do operador. Requisitos mínimos:

Pacote mínimo de 500 000 SMS/ano	
Valor máximo por sms	0,018€

Valor máximo por sms >500 000	0,019€

a) Possibilidade de importar e gerir listas de contactos;
b) Agendamento de envios;
c) Personalização da mensagem até 1O campos variáveis bem como o remetente da mensagem;
d) Consultar mensagens enviadas, respostas recebidas e relatórios de entrega.

Requisitos mínimos serviços de envio Email Marketing

- Plataforma de Email Profissional. Este serviço deverá incluir todas as funcionalidades necessárias para a criação de campanhas de e-mail marketing, sua personalização, envio e monitorização. Este serviço deverá dispor também de ferramentas para a automatização das ações de marketing subsequentes, tratando automaticamente as respostas dos clientes.

- Funcionalidades mínimas relevantes:
  a) Interface web simples e intuitivo;
  b) IP dedicado;
  c) Gestão de maillists e subscrições;
  d) Gestão de duplo-optin;
  e) Personalização de mensagens;
  f) Suporte incluído;
  g) Configurável com a marca da Ordem dos Enfermeiros;
  h) Envio de aproximadamente 100.000 e-mails I hora;
  i) Até 100 000 subscritores;
  j) Permitir gestão de perfis de utilizador;
  k) Permitir Personalização de mensagens em html;
  l) Construção em HTML de 6 templates;
  m) Integração com sistemas do cliente (web services);

n) Até 100 000 subscritores.

- cumprimento cabal com os requisitos do RGPD, nomeadamente a funcionalidade de opt-out, a salvaguarda de registos para auditoria posterior, a implementação do direito ao esquecimento, bem como a necessidade de incorporação de outros controlos que venham a ser determinados pela avaliação de impacto que será realizada pós-implementação, durante o período de garantia.

- O adjudicatário terá de prestar serviços de formação inicial sobre esta plataforma pelo período mínimo de 1 dia.

Requisitos mínimos para fornecimento de endereços de IP (Internet Protocol) públicos

Fornecimento de 25 endereços de IP Públicos.

Requisitos mínimos para fornecimento de endereços de DDI

Fornecimento de 141 DDI, com portabilidade da numeração em vigor.

Requisitos mínimos para fornecimento equipamentos

O adjudicatário deverá prever um plafond mínimo de 21.000,00€, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, para equipamentos a utilizar ao abrigo dos serviços objecto do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, designadamente para telemóveis, tablets e dispositivos de internet móvel.

Cláusula 32ª

Manutenção de sistemas

1. O contrato inclui os serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva para os seguintes sistemas:
    a) Cluster hyper-v windows server 2012 r2 ou superior;
    b) Exchange Server 2016 ou superior;
    c) Skype for business 2015 ou superior.
2. Os requisitos mínimos de suporte e manutenção do Servidor Fax igual ou superior FAX Server – Xmedius, devendo contemplar:
    a) Integração com Microsoft Exchange;
    b) Possibilidade de crescimento de um até 100 utilizador;
    c) Interface de utilizador suportada em browser;
    d) O Servidor de Fax que suporta o protocolo T.38 para Fax over IP;
    e) Routing dos Faxes de modo a providenciar aos administradores do sistema mais opções relativamente ao modo como os documentos são distribuídos dentro da organização;
    f) Captura não só o CSI (Call Sender Information) das transmissões de Fax, mas também o ANI (Automated Number Identification) e qualquer específico Caller ID. Sendo assim, uma transmissão de Fax pode ser direcionada com base no DID ou CSI, ANI ou Caller ID. Isto possibilita aos administradores a opção de assignar peso aos vários dados capturados e estabelecer regras que estabelecem o mix necessário para enviar os Faxes para utilizadores específicos e estabelecer exceções para o routing através de DID (Direct Inward Dial);
    g) Deverá permitir enviar Faxes diretamente da aplicação utilizada para criar o documento: Microsoft Excel, PowerPoint e Word , utilizando para tal um Wizard, ou utilizando o mesmo modelo da funcionalidade "Send Message" inerente a estas aplicações. A opção de "Send Message" deverá abrir a "Message Window" no Outlook com o documento em anexo. As opções de envio deverá proporcionar aos utilizadores funcionalidades completas, tais como, Códigos de Pagamento, Horas de Ponta e Propriedades Pré-definidas do utilizador;

h) Receção de faxes através do Outlook;

i) Interface suportada em web browser.

Cláusula 33ª

Níveis de Serviços de Resposta a Incidentes

1. Os pedidos de suporte realizados pela Ordem dos Enfermeiros são relativos aos serviços contratados. Neste âmbito, estão definidas prioridades para a resolução dos serviços, baseado nos níveis de impacto e urgência.

   a) **Níveis de serviço de (8x5)**

   Os níveis de serviço devem estar de acordo com as prioridades abaixo indicadas. Os níveis de serviço são aplicáveis e medidos numa base mensal:

Prioridade	Definição	Tempos de resposta remoto	Tempos de resposta local
Prioridade 1 (Severa)	Produtos com avaria, provocando falha grave nas aplicações, ou serviço em baixo, não estando disponíveis backups ou redundâncias e causando um impacto crítico na atividade da OE, se o serviço não for rapidamente reposto.	15 minutos	4 horas
Prioridade 2 (Alta)	Produtos com avaria, as aplicações estão seriamente degradadas, causando um impacto significativo na atividade do cliente. (Exemplo: Diminuição de performance da rede; velocidade; QoS; acesso exterior condicionado; etc.).	2 horas	8 horas
Prioridade 3 (Normal)	A performance da rede ou aplicações estão degradadas, a sua funcionalidade encontra-se afetada, embora sem impacto significativo na atividade do cliente.	4 horas	Dia útil seguinte
Prioridade 4 (Baixa)	Pedidos de informação e esclarecimento. O cliente requer um pedido de informação, os pedidos nesta prioridade são prestados de forma remota.	Dia útil seguinte	Não aplicável

   b) **Níveis de serviço de (8x5)**

   Os níveis de serviço devem estar de acordo com as prioridades abaixo indicadas. Os níveis de serviço são aplicáveis e medidos numa base mensal:

Prioridade	Definição	Tempos de resposta remoto	Tempos de resposta local
Prioridade 1 (Severa)	Produtos com avaria, provocando falha grave nas aplicações, ou serviço em baixo, não estando disponíveis backups ou redundâncias e causando um impacto crítico na atividade da OE, se o serviço não for rapidamente reposto.	15 minutos	4 horas
Prioridade 2 (Alta)	Produtos com avaria, as aplicações estão seriamente degradadas, causando um impacto significativo na atividade do cliente. (Exemplo: Diminuição de performance da rede; velocidade; QoS; acesso exterior condicionado; etc.).	2 horas	8 horas
Prioridade 3 (Normal)	A performance da rede ou aplicações estão degradadas, a sua funcionalidade encontra-se afetada, embora sem impacto significativo na atividade do cliente.	4 horas	Dia útil seguinte
Prioridade 4 (Baixa)	Pedidos de informação e esclarecimento. O cliente requer um pedido de informação, os pedidos nesta prioridade são prestados de forma remota.	Dia útil seguinte	Não aplicável

2. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço elencados, os tempos de resposta servirão como factor para o cálculo das respectivas penalidades contratuais.
3. O suporte deverá contemplar, no mínimo, as seguintes forma de contacto:
   a) suporte telefónico através de uma linha de apoio para prestação de informações de auxílio, para esclarecimentos e apoio na resolução de situações pontuais;
   b) suporte por correio electrónico para prestação de informações de auxílio, esclarecimentos e apoio;
   c) suporte online.
4. O serviço de assistência a pedidos é realizado através dos seguintes meios:
   a) Telefónico através de uma linha de apoio (requisição e prestação do serviço);
   b) Correio electrónico (requisição e prestação do serviço);
   c) Suporte online através do site de suporte (requisição do serviço);
   d) Acesso remoto (prestação do serviço);
   e) Presencial (prestação do serviço).

5. Nos incidentes com os códigos de prioridade Critica e Alta, os tempos de resposta, se assim o exigir, deverão ser realizados para além do horário estabelecido.

Cláusula 34ª

Documentação

1. O Adjudicatário entregará à entidade adjudicante, conforme execução dos trabalhos, mensalmente, a seguinte documentação em suporte digital:
    a. Relatórios por data, Recurso e tarefa executada, onde deverá constar a data e a pessoa da Ordem dos Enfermeiros que solicitou a tarefa;
    b. Documentação técnica das parametrizações, desenvolvimentos e implementações executadas;
    c. Plano da execução das tarefas quando exigível;
    d. Manual do utilizador quando exigível.

Cláusula 35ª

Fornecimento, instalação e validação dos bens

1. Os equipamentos necessários à execução do contrato serão entregues, mediante requisição expressa e escrita, nos locais que a entidade adjudicante vier a indicar, situados no território nacional.
2. O adjudicatário deverá comunicar previamente a data de entrega e as condições necessárias à instalação física dos equipamentos, em condições normais de uso, designadamente, os limites de variação de temperatura e humidade ambientes, os dispositivos de segurança, as

características de instalação do quadro eléctrico e outras, com vista a garantir o perfeito funcionamento do equipamento.

3. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respectivos documentos para o local de entrega e com a respetiva montagem, instalação, configuração e testes são da responsabilidade do adjudicatário.
4. Os riscos na fase de transporte, de acondicionamento, da embalagem, da carga e da descarga da entrega, são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário, sem quaisquer encargos adicionais para a Ordem dos Enfermeiros.
5. Os equipamentos deverão incorporar todas as peças e ser acompanhadas do certificado de garantia, dos manuais, das instruções técnicas e outros elementos necessários a garantir o seu funcionamento em condições normais de uso e que estão incluídas no respetivo preço.
6. Os produtos devem apresentar-se nas seguintes condições:
    a. Com etiquetagem contendo, no mínimo, a marca, a origem do fabrico, o número de série e outras indicações de segurança;
    b. Com a marcação prevista na legislação aplicável.
7. As embalagens dos produtos devem ser conservadas fechadas e seladas pelo adjudicatário até à instalação dos mesmos em condições normais de uso.
8. Os equipamentos serão instalados nos locais definidos pela Ordem dos Enfermeiros, em condições normais de uso.
9. A entrega dos bens é sempre acompanhada de guia de remessa/transporte da qual deve constar, designadamente:
    a. A data de entrega;
    b. Identificação do adjudicatário;
    c. Identificação da Ordem dos Enfermeiros e local de entrega;
    d. Data da encomenda e número da requisição emitida pela Ordem dos Enfermeiros;

e. Número do contrato ao abrigo do qual é realizado o fornecimento;

f. Indicação dos equipamentos, contendo modelo, marca e número de série; e

g. Preço de venda ou aluguer previsto no contrato.

10. Realizada a montagem e instalação dos equipamentos, acompanhada da respetiva guia de remessa, a Ordem dos Enfermeiros, por si ou através de terceiro designado para o efeito, procede, no prazo de 30 (trinta) dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas na requisição e se reúnem os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

11. Durante a fase de inspeção dos bens objeto do contrato, o adjudicatário deve prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

12. Findo o prazo de 1 (um) mês, referido no número 1 da presente cláusula, em caso de silêncio da Ordem dos Enfermeiros, os bens cuja aquisição ou aluguer é objeto do presente caderno de encargos consideram-se aceites.

13. No caso de a inspeção, referida no número 1 da presente cláusula, não comprovar a total operacionalidade dos bens cuja aquisição ou aluguer é objeto do presente caderno de encargos, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a Ordem dos Enfermeiros, por si ou através de terceiro designado para o efeito, deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

14. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Ordem dos Enfermeiros, às reparações ou substituições necessárias para garantir a

operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e dos requisitos técnicos e funcionais exigíveis.

15. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a Ordem dos Enfermeiros procede à realização de nova inspeção, nos termos dos números anteriores.

16. A aceitação dos bens objeto do contrato não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos equipamentos objeto do contrato com as exigências legais ou com os requisitos técnicos e funcionais previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

17. Requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a Ordem dos Enfermeiros, por si ou através de terceiro designado para o efeito, deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

18. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Ordem dos Enfermeiros, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e dos requisitos técnicos e funcionais exigíveis.

19. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a Ordem dos Enfermeiros procede à realização de nova inspeção, nos termos dos números anteriores.

20. A aceitação dos bens objeto do contrato não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos equipamentos objeto do contrato com as exigências legais ou com os requisitos técnicos e funcionais previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

21. Os encargos com a inspeção dos bens, devidamente comprovados, são da responsabilidade do adjudicatário.

22. A rejeição dos produtos disponibilizados, nos termos da presente cláusula, não confere ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização.

23. A rejeição dos produtos por parte da Ordem dos Enfermeiros, confere-lhe o direito a ser indemnizada pelos custos incorridos e prejuízos sofridos, sem prejuízo da aplicação das devidas penalidades.

24. A entidade adjudicante tem o direito de auditar a solução instalada, diretamente ou através de auditor independente. Se no decorrer do período de garantia forem detetadas falhas de segurança por auditoria independente, as mesmas deverão ser corrigidas no menor tempo possível, e sem quaisquer custos adicionais para a Ordem dos Enfermeiros.

Cláusula 36ª

Garantia dos bens

1. A aquisição ou aluguer de bens objeto do presente caderno de encargos contempla uma garantia com os níveis de serviço mínimos de suporte referidos no ponto das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, e nos números seguintes.
2. Todos os equipamentos estão sujeitos a garantia, com a duração de 3 anos a contar da aceitação de cada equipamento fornecido.
3. Considera-se incluído na garantia dos equipamentos:
    a. As operações de natureza preventiva, designadamente, revisões, afinações, limpezas e testes necessários à redução dos riscos de avaria dos equipamentos, de forma a garantir, em tempo, a manutenção das respetivas características a um nível semelhante às iniciais;
    b. As operações de natureza corretiva, que têm como objetivo repor os produtos em condições normais de funcionamento sempre que ocorram falhas ou avarias;
    c. As operações de natureza evolutiva, que têm como objetivo atualizar os firmwares e softwares para a versão mais atual dos produtos, em condições normais e melhorias de funcionamento dos produtos;

d. O fornecimento e substituição de peças ou outros materiais por peças ou elementos de origem, necessárias ao funcionamento dos equipamentos em condições normais de uso;

e. A reinstalação em condições normais de uso, no caso de transporte, dos equipamentos avariados;

f. A substituição dos equipamentos no caso de avaria não reparável;

g. Os custos de mão-de-obra e restantes encargos com pessoal, incluindo o transporte, para efeito das prestações previstas nas alíneas anteriores;

h. Todos os encargos com o transporte do material necessário à execução das prestações previstas nas alíneas anteriores; e

i. Indemnização por prejuízos eventualmente causados a pessoas ou bens decorrentes de equipamentos defeituosos.

4. As reparações terão lugar no local de funcionamento do equipamento em causa.

5. A permanência do adjudicatário nas instalações referidas no número anterior que implique paragem dos bens instalados deverá ocorrer fora das horas normais de serviço do local de funcionamento do equipamento em causa, salvo em situações necessárias à resolução das anomalias verificadas, ou noutras devidamente justificadas.

6. Em casos em que manifestamente se verifique ser impossível a resolução do problema reportado no local dentro do prazo, deverá o adjudicatário proceder à substituição temporária do equipamento avariado enquanto decorrer a reparação em instalações próprias deste, mediante autorização escrita da Ordem dos Enfermeiros.

7. Durante o período de garantia, deverá existir um centro de atendimento telefónico (CAT) com contactos específicos, que assegure um ponto único de contato para a receção e qualificação dos pedidos de intervenção remetidos pela Ordem dos Enfermeiros, que deverá assegurar:

a. Tempo de espera para atendimento, por semestre, inferior a 15 minutos;

b. Um endereço de correio eletrónico para comunicação das ocorrências; e

c. Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deve ser registada com identificador único e constar nos relatórios de gestão, na informação prevista na cláusula "Relatórios de Gestão".

Cláusula 37ª

Equipa de projecto

1. A equipa de projecto deverá assegurar capacidade técnica, multidisciplinariedade, know-how e as certificações aplicáveis ao objecto do contrato. A equipa de projecto deverá ser constituída no mínimo pelos seguintes perfis, ou equivalentes, com demonstrada capacidade e experiência para os serviços a prestar:
   a) Gestor de projecto
      i. Minimio de 3 anos de experiência relevante em projectos similares
      ii. Experiência relevante num mínimo de 7 projectos de igual complexidade e dimensão
      iii. Certificação em Gestão de projecto
   b) Engenheiro de Redes
      i. Minimio de 5 anos de experiência
      ii. Experiência relevante num mínimo de 10 projectos de igual complexidade e dimensão
      iii. Formação académica em engenharia de Telecomunicações, Informática, Computadores, ou equivalente.
   c) Engenheiro de Plataformas de voz
      i. Minimio de 5 anos de experiência relevante em projectos similares
      ii. Experiência relevante num mínimo de 10 projectos de igual complexidade e dimensão

iii. Formação académica em engenharia de Telecomunicações, Informática, Computadores, ou equivalente.

2. Os perfis apresentados serão obrigatoriamente alocados ao projecto, devendo participar activamente na implementação dos serviços objecto do contrato, bem como nas reuniões de acompanhamento do projecto quando solicitado pela entidade adjudicante.
3. Em sede de execução contratual os membros da equipa de projecto poderão ser substituídos, mediante aprovação da entidade adjudicante, por perfis com experiência e qualificação similar ou superior aos membros propostos para a equipa.

Cláusula 38ª

Benefícios para os membros da Ordem dos Enfermeiros

1. A Ordem dos Enfermeiros apostou na criação de benefícios para todos os seus membros que se reflectem em descontos comerciais na aquisição de bens e serviços úteis tanto no contexto da sua actividade profissional como do seu lazer. Com cerca de 75 000 membros, a Ordem dos Enfermeiros pretende estender a abrangência dos Benefícios a todas as áreas relevantes que possam significar poupanças efectivas no quotidiano dos enfermeiros.
2. O programa de Benefícios é válido para todos os enfermeiros com Cédula Profissional válida emitida pela Ordem dos Enfermeiros e para os seus colaboradores.
3. Assim, e dada a relevância dos serviços de telecomunicações na sociedade actual, serão considerados Benefícios os elementos que se enquadrem nos seguintes pontos:
   - Descontos comerciais aplicáveis na subscrição de serviços do adjudicatário, entendendo-se neste âmbito como serviços a

subscrição de um pacote integrado de TV, Internet, Voz fixa e, opcionalmente, Voz móvel;

- Descontos comerciais na renegociação de serviços subscritos por clientes actuais do adjudicatário;
- Descontos comerciais aplicáveis na aquisição de equipamentos e/ou acessórios dos mesmos comercializados pelo adjudicatário nas suas lojas físicas e on-line;
- Descontos comerciais na subscrição do *upgrade* de serviços já prestados pelo adjudicatário
- A aquisição de bens e serviços enquadrada pelo programa de Benefícios da Ordem dos Enfermeiros deverá ser universal (para todos os membros e colaboradores) e válida para aquisições em lojas físicas e on-line.
- A proposta contempla ofertas exclusivas como, por exemplo, mensalidades grátis, crédito para utilização em canais *premium*, crédito para utilização em videoclube e aumento do *plafond* de dados associados aos planos de voz móvel.

4. A inclusão do adjudicatário no Programa de Benefícios da Ordem dos Enfermeiros será regulada por Acordo de Colaboração próprio que ficará anexo ao contrato a celebrar.