



CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

Concurso Limitado por Prévia Qualificação

n.º 01/CLPQ/DA/DCP/2020

**“Aquisição de Serviços de Comunicações Eletrónicas de Cloud E-mail,
incluindo e-mail, calendário, contactos e tarefas”**



PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Cláusula 1.^a

Objeto

1 - O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de concurso limitado por prévia qualificação que tem por objeto a **“Aquisição de Serviços de Comunicações Eletrónicas de Cloud E-mail, incluindo e-mail, calendário, contactos e tarefas”**.

2 – A prestação de serviços compreende a prestação geral de serviços nos moldes definidos no presente caderno de encargos e, ainda, os serviços de:

- a) Migração dos dados;
- b) Configuração da plataforma de e-mail com vista a garantir a sincronização com as plataformas a indicar pelo contraente público.

Cláusula 2.^a

Preço base

O preço base do presente procedimento é de 213.600,00€ (duzentos e treze mil e seiscentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 3.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os termos do suprimento dos erros e das omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes e 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;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 da presente cláusula e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º do Código dos Contratos Públicos (doravante CCP), na sua redação atual.

Cláusula 4.^a



Relação Contratual

1. A relação contratual é constituída pelas seguintes entidades:
 - a) O contraente público: Município de Lisboa
 - b) O cocontratante: a quem é adjudicada e contratada a aquisição de serviços.
2. Sempre que se faça referência a decisões ou procedimentos do contraente público, entender-se-á que estas são tomadas pelos dirigentes desta com competência para o efeito.

Cláusula 5.^a

Vigência do contrato

1. O contrato terá início com a respetiva celebração mantendo-se em vigor pelo prazo de 36 (trinta e seis meses), sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O termo do prazo de vigência do contrato fixa-se na data em que os serviços finais a que alude a Cláusula 33.^a sejam aceites como concluídos pelo contraente público
3. O contrato considera-se cumprido, e em consequência extinto, se antes do decurso do prazo referido no número anterior da presente cláusula, pelo cumprimento das obrigações do cocontratante, o contraente público tiver procedido ao integral pagamento do preço contratual (constante da proposta adjudicada).
4. Pela extinção do contrato, referida nos números anteriores, o cocontratante, caso o valor do contrato não tenha atingido o montante do preço contratual, não tem direito a qualquer indemnização.

CAPÍTULO II - Obrigações contratuais

SECÇÃO I - Obrigações do cocontratante

Cláusula 6.^a

Obrigações principais

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos e resultantes da proposta apresentada, da celebração do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais:
 - a) Proceder à prestação de serviços objeto do contrato, no prazo contratado;
 - b) Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e prejuízos causados à entidade adjudicante e a terceiros, que resultem das suas atividades exercidas no âmbito do contrato;
 - c) Manter inalteradas as condições da prestação do serviço, salvo nos casos previstos no presente caderno de encargos;
 - d) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que a prestação de serviços é efetuada e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes com relevância para a aquisição, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - f) Prestar toda a informação a que esteja obrigado no âmbito do presente caderno de encargos, bem como toda a informação adicional respeitante aos serviços em causa que lhe for solicitada pelo contraente público, através do gestor do contrato, de acordo com o consubstanciado no artigo 290.º-A do CCP.



2. A falta de cumprimento do disposto nos números anteriores torna o cocontratante responsável por todas as consequências que daí advenham.

Cláusula 7.^a

Local da prestação de serviços

Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em Lisboa.

Cláusula 8.^a

Conformidade, operacionalidade e garantia

1. O cocontratante garante a conformidade e operacionalidade da boa execução da prestação de serviços objeto do presente caderno de encargos.
2. O cocontratante fica sujeito, com as devidas adaptações, e no que se refere aos elementos entregues ao contraente público, em execução do contrato, às exigências legais, obrigações e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 9.^a

Patentes, Licenças e Marcas registadas

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas, patentes ou licenças registadas.
2. Caso o contraente público venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o cocontratante deve indemnizá-lo 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 10.^a

Dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público, 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 ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 (três) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou de outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 11.^a



Atualizações jurídico-comerciais

1. O cocontratante deve comunicar ao contraente público qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente:
 - a) Os poderes de representação dos seus mandatários no contrato;
 - b) A sua denominação e sede social;
 - c) A sua situação jurídica;
 - d) A sua situação comercial.
2. O cocontratante obriga-se durante a vigência do contrato a manter regularizadas as obrigações fiscais para com o Estado Português e as obrigações contributivas no âmbito do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social Português, ou do Estado de que seja nacional ou onde se encontre estabelecido.

Cláusula 12.ª

Responsabilidade do cocontratante

1. O cocontratante é responsável, a título criminal e civil, objetiva ou subjetivamente, ou outra, por todos os prejuízos e danos, patrimoniais e não patrimoniais, causados ao contraente público ou a terceiros que, por qualquer motivo, resultem da sua atividade, atuação dos seus trabalhadores ou deficiente execução dos serviços objeto do contrato.
2. O cocontratante é responsável pela contratualização dos seguros legalmente exigíveis, incluindo os referentes à responsabilidade civil.

SECÇÃO II - Obrigações do contraente público

Cláusula 13.ª

Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público deve pagar ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, que tem de ser igual ou inferior ao preço base definido no presente caderno de encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula 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.
3. Não há lugar a revisão de preços durante a vigência do contrato, porém, deve ser observado o disposto na alínea j) do número 1 da Cláusula 28ª do presente Caderno de Encargos.
4. O pagamento do preço referido nos números anteriores da presente cláusula será efetuado em prestações mensais, pagas de acordo com o número exato de contas efetivamente criadas até ao último dia útil do mês anterior, a que acresce o valor mensal do circuito de comunicações.

Cláusula 14.ª



Fatura e condições de pagamento

1. As faturas são emitidas em nome da Câmara Municipal de Lisboa, Direção Municipal de Finanças, Departamento de Contabilidade, sito no Edifício Central do Município, Campo Grande, n.º 25 – 8.º piso, Bloco A, 1749-099 Lisboa, onde deve constar obrigatoriamente, sob pena de devolução da mesma, o número de compromisso.
2. O prazo para pagamento das faturas é de trinta dias, a contar da data da receção das mesmas nos serviços do contraente público.
3. Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou de nota de crédito/débito, consoante o caso.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos pontos 1 a 3 da presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 15.ª

Gestor do Contrato

De acordo com o consubstanciado no n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP, o contraente público designará um Gestor do Contrato, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.

CAPÍTULO III - Sanções contratuais e resolução

Cláusula 16.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento das obrigações decorrentes do contrato a celebrar, o contraente público pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento dos prazos de entrega dos relatórios discriminados na Cláusula 39.ª – *Relatórios Mensais*, será aplicada uma sanção calculada da seguinte forma: por cada falha (entendida como entrega não atempada ou falta de entrega), na disponibilização do relatório mensal, 0,2% sobre o preço contratual.

b) Pelo incumprimento dos indicadores de desempenho discriminados nas subalíneas i) a vi) da alínea a) do número 1 da Cláusula 30.ª – *Níveis de Serviço*, será aplicada uma sanção calculada da seguinte forma: por cada falha, 0,5% sobre o preço contratual.

c) Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço constantes das alíneas b) e c) do n.º 1 da Cláusula 30.ª – *Níveis de Serviço*, será aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

d) Por cada incumprimento do referido nas subalíneas i, ii, ou iii da alínea b) do número 1 da Cláusula 30.ª – *Níveis de Serviço*, será devido 0,5% sobre o preço contratual;

e) Por cada 0,1% de indisponibilidade mensal de quaisquer serviços abaixo do solicitado na alínea c) do número 1 da Cláusula 30.ª – *Níveis de Serviço*, será devido 0,1% sobre o preço contratual.

f) Por cada 15 minutos de indisponibilidade que impossibilitem o normal funcionamento do serviço contratado, 1% sobre o preço contratual.

g) Pelo incumprimento dos serviços constantes nas alíneas a) e b) do número 1 da Cláusula 33.ª – *Serviços Finais*, 1% sobre o preço contratual.

2. As sanções pecuniárias previstas na presente Cláusula terão como limite máximo global o valor de 20%



(vinte por cento) do preço contratual.

3. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
4. Todas as sanções pecuniárias aplicadas ao cocontratante serão descontadas no pagamento da fatura que se siga à decisão de aplicação da sanção pelo contraente público.
5. As sanções pecuniárias sanções pecuniárias previstas na presente cláusula só serão aplicadas após audiência do cocontratante e não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 17.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual de prestações contratuais a cargo de qualquer uma 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. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. 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 grupo de sociedades em que se integre, bem como as sociedades ou grupo de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou outra forma resultante do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaíam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante 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.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 18.^a

Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante

1. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante deverá, caso o contraente assim o entenda, ceder a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento.
2. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, o contraente público interpelará, gradual e



sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.

3. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
4. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato do contraente público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
5. Os direitos e obrigações do cocontratante, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
6. As obrigações assumidas pelo cocontratante, depois da notificação referida no n.º 4, apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
7. A caução e as garantias prestadas pelo cocontratante inicial são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pelo contraente público aos respetivos depositários ou emitentes.
8. A posição contratual do cocontratante nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 19.ª

Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar grave ou reiteradamente qualquer das obrigações que lhe incumbem, sejam obrigações contratuais, obrigações emergentes da lei, ou de atos administrativos de conformação da relação contratual, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Deixe por qualquer forma, de dar cumprimento às condições previstas pelo presente caderno de encargos e demais legislação vigente;
 - b) A ocorrência de qualquer circunstância que leve à perda da confiança entre si e o cocontratante.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante aviso prévio de 30 dias (contados de forma contínua, da verificação da violação da obrigação) mediante declaração escrita enviada ao cocontratante, via postal, por meio de carta registada com aviso de receção ou por via de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados com comprovativo de entrega.
3. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba ao contraente público, nos termos gerais de direito.

Cláusula 20.ª

Resolução por parte do cocontratante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de 180 (cento e oitenta) dias, ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
2. Nos casos previstos no número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao contraente público, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores, não determina a repetição das prestações já



realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º, aplicável ex vi do disposto no artigo 451.º do Código dos Contratos Públicos.

4. Salvo os casos previstos no n.º 1 da presente cláusula, o direito de resolução é exercido por via judicial.

CAPÍTULO IV - Disposições Finais

Cláusula 21.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

A possibilidade de cessão da posição contratual e subcontratação segue o regime previsto nos artigos 316.º e seguintes do CCP, depende sempre de autorização expressa do contraente público, permanecendo o cocontratante, no caso da subcontratação, integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

Cláusula 22.ª

Execução da caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, pode ser executada pelo contraente público, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo cocontratante das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de sanções, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2. A resolução do contrato pelo contraente público não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação do contraente público para esse efeito.

4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 23.ª

Comunicações e notificações

1. As notificações e comunicações entre as partes do contrato, devem ser dirigidas, nos termos dos artigos 467.º e 468.º do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede de cada uma, identificados no contrato e uma das seguintes vias:

- a) Por correio eletrónico;
- b) Por carta registada com aviso de receção.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte, por escrito, só sendo válida para os efeitos consagrados no contrato a partir do 5.º dia útil seguinte ao da sua receção.



3. As partes devem identificar no contrato as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico e o endereço postal.

Cláusula 24.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato contam-se de acordo com as seguintes regras:

- a) A contagem dos prazos inicia-se no dia seguinte à ocorrência do evento a partir do qual deve ser contado.
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo aos sábados, domingos e dias feriados.
- c) Quando o último dia de um prazo for um sábado, domingo, feriado ou dia em que os serviços do contraente público, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

Cláusula 25.^a

Proteção de dados pessoais

- 1. A presente aquisição de serviços não envolve, em princípio, o tratamento de quaisquer dados pessoais.
- 2. Caso na execução do contrato exista alguma exceção ao previsto no número anterior, o contraente público e o cocontratante assumem o compromisso de, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável, celebrar um Acordo de Tratamento de Dados, que constituirá uma adenda ao contrato a celebrar ao abrigo desta aquisição, destinado à definição das respetivas responsabilidades pelo tratamento dos dados de natureza pessoal que tenham sido recolhidos.

Cláusula 26.^a

Foro competente

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

Cláusula 27.^a

Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontre especialmente regulado no presente caderno de encargos, aplicar-se-á o regime previsto no Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, e demais legislação complementar.



PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS



Cláusula 28.^a

Obrigações específicas do cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, do presente caderno de encargos e da celebração do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações específicas:
 - a) Respeitar os horários de funcionamento dos Serviços do contraente público;
 - b) Cumprir os requisitos, especificações e níveis de serviço previstos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada;
 - c) Aplicar todos os meios ao seu dispor, no sentido de prestar um serviço com elevados parâmetros de qualidade, eficácia, segurança e resiliência;
 - d) Comunicar ao contraente público, até ao prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o seu conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do presente procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - e) Comunicar ao contraente público, até ao prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o seu conhecimento, qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação dos serviços, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - j) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora (ICP – ANACOM), durante a vigência do contrato celebrado com o contraente público, bem como por força do disposto em normas legais nacionais ou comunitárias;
2. O cocontratante deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas) em vigor.
3. Os serviços decorrentes do contrato a celebrar serão prestados quer nas instalações do contraente público, quer nas instalações do cocontratante.
4. Pela natureza dos serviços a contratar, o cocontratante ficará obrigado a disponibilizar recursos sempre que sejam solicitados pelo contraente público, com o objetivo de responder às solicitações de evolução do produto.
5. Os equipamentos a alocar aos recursos referidos no número anterior serão da responsabilidade do cocontratante.
6. A falta de cumprimento do disposto nos números anteriores, torna o cocontratante responsável por todas as consequências que daí advenham.
7. O cocontratante será responsável por todos e quaisquer danos e prejuízos causados ao contraente público e a terceiros, que resultem das suas atividades exercidas no âmbito da presente prestação de serviços.
8. O cocontratante respeitará todas as normas que estiverem em vigor relativamente à segurança e proteção de dados pessoais.

Cláusula 29.^a

Caracterização do Serviço

O serviço deverá ser assegurado nos seguintes termos:

1. A operação em perfeitas condições de segurança e velocidade, dos serviços de E-mail, Calendário, Contactos e Tarefas, para um número estimado de 9.100 contas com a quota de 10 GB, com possibilidade de aumento até ao máximo de 25 GB por conta, em utilização simultânea, respondendo através de um máximo de 10 (dez) domínios diferentes, estando à partida já identificados 4 (quatro): @uccla.pt, @am-lisboa.pt, @lisboa.pt e @cm-lisboa.pt.
2. As contas referidas no número anterior deverão obrigatoriamente apresentar as seguintes especificações técnicas:
 - a) Dispor de uma quota máxima de 25 GB.
 - b) Permitir a sincronização conforme explicitado no número 3 da Cláusula 31.^a.
 - c) Ter as capacidades de partilha discriminadas no número 6 da Cláusula 34.^a.



- d) Ter as capacidades de partilha discriminadas nos números 7 e 8 da Cláusula 36.^a.
- e) Ter as capacidades de partilha discriminadas nos números 2, 5 e 6 da Cláusula 37.^a.
- 3. A solução deve permitir mensagens com um tamanho igual ou inferior a 25 MB (*inbound* ou *outbound*).
- 4. A solução deve permitir a configuração e definição de um limite máximo de destinatários, (internos e externos ao contraente público), de envio de e-mail pelo utilizador em simultâneo (endereços nos campos "To", "Cc", "Bcc"), sem necessidade de utilizar grupos ou listas de distribuição centralizados. Deve também permitir a determinados utilizadores específicos, o envio massivo de e-mails, para qualquer tipo de endereço (interno ou externo ao Município), através de Listas de Distribuição (LD) específicas, com a finalidade de se realizar a necessária informação e divulgação pelos diversos serviços do contraente público para qualquer tipo de destinatário, sem prejuízo da reputação do serviço, respetivos domínios e IP's a nível internacional, por identificação em listas de correio eletrónico não solicitado (SPAM), garantindo:
 - a) A utilização até ao limite máximo de 100.000 endereços diferentes, contabilizados uma única vez, independentemente de estarem, eventualmente, registados em várias listas diferentes.
 - b) Criação, gestão e eliminação das LD com endereços destinatários, por parte dos utilizadores que realizam o envio.
 - c) Construção dos emails a enviar para o exterior, por parte de cada responsável indicado pelo contraente público para realizar o envio massivo de comunicação externa através das Listas de Distribuição por si geridas, em consola própria, que garanta o cumprimento das regras por forma a evitar a identificação das divulgações como SPAM, nomeadamente:
 - i. Opção de entrada/saída automática dos membros de cada Lista de Distribuição, através do mecanismo de envio de e-mail de confirmação.
 - ii. Verificação automática da qualidade dos destinatários inexistentes.
 - iii. Verificação do texto e forma da comunicação construída.
 - d) Gestão dos envios, de forma a manter a reputação do serviço.
 - e) Demonstração de resultados e estatísticas sobre os envios realizados.
- 5 - Deverá ser possível a qualquer momento alterar qualquer conta quanto à quota atribuída e ao tipo de serviços associados, contemplando o exposto no número 2 da presente Cláusula.
- 6 - O acesso aos serviços discriminados no número 1 da presente Cláusula, deverá estar disponível numa interface Web de alta usabilidade com funcionalidades e aparência similares ao Microsoft Outlook para o número total de contas. Deverá também estar disponível uma interface integrada com Microsoft Outlook 2010 e superiores sobre a qual as funcionalidades identificadas no número 2 da presente Cláusula estejam disponíveis.
- 7 - O acesso descrito no número 6 da presente Cláusula deverá ser disponibilizado através de uma ligação distinta entre a infraestrutura do cocontratante e o *data center* do contraente público (Campo Grande, n.º 25), devidamente dimensionada atendendo à caracterização definida nos números 1 e 2 da presente Cláusula, com redundância e velocidade mínima de 200/200 Mbps.
- 8 - Os equipamentos necessários para interligar a rede do contraente público à rede do cocontratante serão da responsabilidade do cocontratante.
- 9 - A solução deve ter alta disponibilidade, funcionando ininterruptamente todos os dias do ano (24 horas x 7 dias).
- 10 - A solução deve permitir o controlo de custos, designadamente através da indexação dos mesmos à real utilização do serviço, devendo a faturação mensal respeitar o número de contas de utilizadores efetivamente criadas.
- 11 - A solução deverá ser permanentemente atualizada na sua versão mais recente.

Cláusula 30.^a



Níveis de Serviço

1 - O cocontratante deverá cumprir os seguintes Níveis de Serviço:

a) Deverá existir um Centro de Apoio Técnico (CAT), disponível na modalidade de 24/7 (24 horas por dia / 7 dias por semana), com contactos específicos para o contrato a celebrar ao abrigo do presente procedimento, nomeadamente, número de telefone e endereço de correio eletrónico, com as seguintes obrigações:

- i. Tempo médio de atendimento, por mês, inferior a 10 (dez) minutos;
- ii. Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deverá ser registada com um identificador único e constar do relatório de gestão previsto na alínea a) do número 1 da Cláusula 39.^a - *Relatórios Mensais*;
- iii. No horário das 8h00m às 20h00m, nos dias úteis, deverá ser dada resposta e possível resolução até 1 (uma) hora, a qualquer solicitação do contraente público, nomeadamente as relacionadas com o suporte técnico e o mau funcionamento de serviços;
- iv. No restante horário, incluindo fins-de-semana e feriados, deverá ser dada resposta e possível resolução até 3 (três) horas, a qualquer solicitação do contraente público, nomeadamente as relacionadas com o suporte técnico e o mau funcionamento de serviços;
- v. O CAT deverá proceder à resolução e execução efetiva dos pedidos, até ao tempo limite de 4 (quatro) horas. Caso não seja possível a sua resolução, durante este período, deverá ser apresentada por escrito uma justificação técnica sobre qual o motivo e o tempo previsível estimado para a sua resolução;
- vi. No horário das 8h00m às 20h00m, nos dias úteis, deverá ser dada resposta até 3 (três) horas, a qualquer solicitação de informação, nomeadamente a identificada na Cláusula 40.^a - *Relatórios a Pedido*, e a qualquer solicitação de (re) configuração.

b) As ligações entre a infraestrutura do cocontratante e a do contraente público, referidas no número 7 da Cláusula 29.^a - *Caraterização do Serviço*, deverão apresentar os seguintes níveis de desempenho:

- i. Atraso fim-a-fim da ligação inferior ou igual a 20ms;
- ii. Jitter máximo de 10 ms;
- iii. Taxa de erros inferior ou igual a 0,5%.

c) O cocontratante deverá garantir que a solução apresentará uma disponibilidade mensal não inferior a 99,9% (medido 24 horas x 7 dias).

2 - Caso seja detetada uma falha geral no acesso aos serviços contratados, o cocontratante deverá garantir a reposição integral do acesso ao serviço e todos os dados no prazo máximo de 15 minutos após o início da mesma, permitindo a recuperação do acesso a todos os dados em perfeitas condições.

3 - O incumprimento dos níveis de serviço mencionados nos números 1 e 2 da presente Cláusula levará o contraente público a aplicar uma sanção conforme estabelecido na Cláusula 16.^a - *Sanções contratuais*, do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 31.^a Protocolos e Normas

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - Implementação do protocolo LDAP no diretório de utilizadores.
- 2 - Concretização dos protocolos MAPI, SMTP, ESMTP, IMAP versão 4 e POP3, implementados em conformidade com os RFC do IETF.
- 3 - Implementação do protocolo SyncML ou equivalente, que permita sincronizar calendário e contactos em dispositivos móveis, nomeadamente aqueles em que os sistemas operativos sejam BlackBerry, Windows Phone, Apple iOS e Google Android.



- 4 - Securitização do canal de comunicação entre cliente e servidor através de protocolos criptográficos padrão como o SSL ou o TLS nas versões mais recentes possíveis de implementar.
- 5 - Implementação da norma MIME.
- 6 - Exigibilidade de autenticação no acesso a qualquer serviço disponível.
- 7 - Exigibilidade de integração com a versão mais atual do Microsoft Dynamics CRM.
- 8 - Exigibilidade de manter permanentemente válidas as chaves associadas aos certificados necessários ao bom funcionamento do serviço de E-mail.
- 9 - Exigibilidade de integração com a solução de Cloud-Email Microsoft (Office 365), para utilização simultânea, da seguinte forma:
 - a) Possibilidade de migração integral de quaisquer mailboxes da solução contratada para a solução Cloud-Email Microsoft, sem paragens ou quebras de serviço.
 - b) Possibilidade de migração integral de quaisquer mailboxes da solução Cloud-Email Microsoft para a solução contratada, sem paragens ou quebras de serviço.
- 10 - Exigibilidade de consultoria e apoio técnico para garantir a plena integração da solução proposta com Office 365.

Cláusula 32.^a **Salvaguarda de Informação**

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - Assegurar após falha, a reposição total ou parcial dos serviços contratados, em perfeitas condições.
- 2 - Conservar e permitir a consulta de informação armazenada, dentro dos limites de quota contratados. Permitir a recuperação de qualquer informação armazenada na solução e associada a um utilizador, até pelo menos 60 dias anteriores (inclusive) à data do pedido de recuperação com a possibilidade de utilização de critérios.
- 3 - Ter a capacidade de suportar, a pedido, um redimensionamento da solução para um número de utilizadores até 15.000 em utilização simultânea.
- 4 - Durante a vigência do contrato e, a título de obrigação acessória e/ou no prazo máximo de 6 (seis) meses após a extinção do mesmo, independentemente da causa, deverá ser assegurada a extração de toda a informação suportada na solução, quer para integração numa nova plataforma de e-mail a indicar pelo contraente público, quer para arquivo de histórico do contraente público, ambas nos seguintes termos:
 - a) O processo de extração poderá ser feito de forma integral ou parcial, com método e finalidade a definir pelo contraente público e sem custos adicionais para o mesmo.
 - b) O processo de extração parcial deverá apresentar um tempo máximo de execução de 5 (cinco) minutos por conta e o início dos trabalhos deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a data do pedido de extração formulado pelo contraente público. Na eventualidade do cumprimento deste prazo não ser tecnicamente exequível, deverá ser proposto pelo cocontratante um prazo máximo, que não pode exceder 30 (trinta) dias, para execução do solicitado, sendo, no entanto, obrigatório que o cocontratante o justifique tecnicamente e o mesmo seja aprovado pelo contraente público.
 - c) O processo de extração integral deverá ser executado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados desde a data do pedido de extração formulado pelo contraente público.

Cláusula 33.^a **Serviços Finais**

- 1 - Mediante indicação do contraente público, que não poderá ter lugar antes dos últimos 6 (seis) meses do final do contrato, deverá o cocontratante garantir os serviços finais, nos seguintes termos:
 - a) Executar um processo de migração total, com sincronização dos dados de forma integral ou parcial, desenvolvendo todas as tarefas inerentes a esse processo, de acordo com as indicações do contraente público, garantindo a continuidade dos serviços expressos na Cláusula 29.^a–



Caracterização do Serviço, bem como a salvaguarda da informação das contas ainda não migradas, conforme referido na Cláusula 32.^a – *Salvaguarda de Informação*, da seguinte forma:

- i. Exportação da informação individual de cada mailbox, respetivos contactos, calendário e tarefas em formato PST e posterior envio por FTP para o endereço a indicar pelo contraente público.
 - ii. Exportação, em formato XLS (ou compatível) convertível para CSV, de todos os acessos completos configurados em cada mailbox, contactos, calendários e tarefas.
 - iii. Exportação, em formato XLS (ou compatível) convertível para CSV, de todos os pseudónimos existentes em cada mailbox.
 - iv. Exportação, em formato XLS (ou compatível) convertível para CSV, de todos os encaminhamentos configurados em cada mailbox.
 - v. Caso não seja tecnicamente possível executar qualquer processo explicitado pelos métodos indicados nos pontos anteriores, deve o cocontratante informar o contraente público, indicando um método alternativo que garanta o sucesso de execução do respetivo processo. O novo método deverá ser adotado apenas após a aceitação pelo contraente público.
- b) A continuidade da prestação do serviço, sem quebras, até à finalização do processo de migração.

2 - Os serviços finais deverão ser realizados até, no máximo, à data final do contrato.

Cláusula 34.^a Diretório e E-mail

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - Permitir o bloqueio ou suspensão do acesso, bem como a reativação de um utilizador aos serviços disponibilizados.
- 2 - Renomear um e-mail automaticamente, sem ser necessário recriar a conta, evitando assim a tarefa de migração dos dados (e-mail, calendário, contactos, tarefas) da conta anterior.
- 3 - Permitir a criação e consequentemente utilização de pseudónimos (*alias*), num limite mínimo de 10.
- 4 - Assegurar os serviços de *Antivírus*, *Antispam* e *Antimalware* atualizados de acordo com as boas práticas, identificando quais os produtos utilizados.
- 5 - Implementar uma interface otimizada para dispositivos móveis e garantir acesso em mobilidade.
- 6 - Possibilitar a partilha de pastas de e-mail de um utilizador para outros utilizadores e/ou para grupos de utilizadores, bem como permitir o “envio como” e “em nome de” outro utilizador.
- 7 - A solução deverá estar sempre integrada, de forma contínua e permanente, com a infraestrutura de Microsoft Active Directory (AD) do contraente público, com tempo de sincronização máximo de 60 minutos, para efeitos de aprovisionamento/gestão de utilizadores, nos seguintes termos:
 - a) Criar automaticamente mailboxes dos utilizadores da AD que forem adicionados a um grupo específico, eliminando a *mailbox* quando o utilizador deixar de pertencer a esse grupo.
 - b) Eliminar automaticamente as *mailboxes* de utilizadores que forem eliminados na AD.
 - c) Atualizar os dados das *mailboxes*, tendo, de acordo com as alterações realizadas na respetiva conta de utilizador na AD:
 - i. Atualizar contas renomeadas.
 - ii. Atualizar o campo “nome a apresentar”.
 - iii. Atualizar estado (ativo/inativo).
- 8 - Possibilitar a customização dos nomes dos remetentes dos e-mails enviados, de forma centralizada, através da integração solicitada no número 7 da presente Cláusula, para se refletir também a estrutura orgânica a que pertence o utilizador.
- 9 - Garantir a capacidade do utilizador comum:
 - a) Alterar a sua palavra-chave com um ou múltiplos fatores de autenticação.
 - b) Definir uma resposta automática com duração pré-definida pelo mesmo.
 - c) Configurar um reencaminhamento automático para outra conta de e-mail.



- d) Ativar o pedido de recibos de entrega e leitura.
- e) Configurar um rodapé padrão a utilizar na composição de mensagens e/ou respostas e encaminhamentos, que deverá permitir a edição durante a composição da mensagem e introdução de imagens, através da interface web e em todos os clientes que suportem esta configuração, com um *layout* idêntico ou equivalente ao seguinte:



"AVISO DE CONFIDENCIALIDADE: Esta mensagem de correio eletrónico e os ficheiros nela contidos ou anexados destinam-se a uso exclusivo do(s) destinatário(s) e poderá conter dados pessoais, informação privada, confidencial ou legalmente protegida. Se a presente comunicação incluir dados pessoais, a pessoa ou entidade a quem é dirigida está obrigada ao cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679-PE/C de 2016/04/27) e demais legislação aplicável, devendo manter em total confidencialidade e segurança os dados pessoais ora transmitidos. O Município de Lisboa informa, ainda que, no caso de ter recebido esta mensagem por engano, a utilização, cópia, retenção, reprodução, divulgação, distribuição ou reencaminhamento dessa informação é expressamente proibida e deverá proceder à sua eliminação imediata, sob pena de sujeição às competentes sanções legais."

10 - Suportar a assinatura digital no e-mail.

11 - Permitir ao utilizador a criação e personalização de filtros e regras de e-mail no servidor.

Cláusula 35.^a **Distribuição de Informação**

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - Ter a capacidade de enviar mensagens para grupos de utilizadores pré-configurados (Listas de Distribuição), até um máximo de 500 Listas de Distribuição.
- 2 - Permitir o envio das mensagens identificadas no número 1 da presente Cláusula, apenas por parte dos utilizadores autorizados.

Cláusula 36.^a **Calendário**

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - Exibir uma interface de fácil utilização e totalmente integrada com o e-mail.
- 2 - Permitir especificar o intervalo de tempo utilizado na visualização dos eventos do calendário, bem como a marcação de eventos futuros.
- 3 - Possuir mecanismos que facilitem a marcação de reuniões com grupos de utilizadores.
- 4 - Permitir a marcação de eventos com utilizadores de outros sistemas utilizando os protocolos e funcionalidades necessárias.
- 5 - Ser possível visualizar a ocupação de agenda dos utilizadores aquando da marcação de eventos, bem como ter uma vista agregada das agendas (apenas horas ocupadas).
- 6 - Permitir a impressão da agenda formatada à semana, mês e ano.
- 7 - Possibilitar a partilha do calendário de um utilizador para outros utilizadores e/ou para grupos de utilizadores, com controlo das permissões de leitura e de escrita.
- 8 - Permitir a definição de eventos privados que não sejam visíveis nas partilhas.
- 9 - Fornecer automaticamente, no agendamento de eventos do calendário, as horas livres comuns a todos num determinado período de tempo.



Cláusula 37.^a **Contactos e Tarefas**

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - Permitir a existência de pelo menos uma pasta de contactos pessoais que poderá ter contactos privados e categorizados por tipos.
- 2 - Possibilitar a partilha dos contactos de um utilizador para outros utilizadores e/ou para grupos de utilizadores, sendo que os contactos privados não serão visíveis.
- 3 - Existir a funcionalidade de tarefa com os campos: conclusão, data de início e de fim, percentagem de conclusão, aviso e assunto.
- 4 - Permitir a ordenação das tarefas por estado.
- 5 - Possibilitar a partilha das tarefas de um utilizador para outros utilizadores e/ou para grupos de utilizadores.
- 6 - Permitir a definição das tarefas privadas que não sejam visíveis nas partilhas.
- 7 - Ser possível consultar os endereços de e-mail corporativos, através dos principais tipos de acesso (Web, Outlook e dispositivos móveis).

Cláusula 38.^a **Responsabilidades**

Definem-se os seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- 1 - O aprovisionamento dos utilizadores e serviços será da responsabilidade do cocontratante.
- 2 - Enquanto estiver em produção a solução contratualizada, as tarefas a seguir discriminadas serão realizadas pelos seguintes responsáveis, garantindo a autonomia total do contraente público na execução das respetivas tarefas em tempo real:
 - a) Contraente público:
 - i. Bloquear / desbloquear contas.
 - ii. Alterar passwords das contas.
 - iii. Alterar partilhas de e-mail, calendário, tarefas, contactos.
 - iv. Criar, apagar e renomear contas.
 - v. Reencaminhar contas de e-mail.
 - vi. Criar, alterar e eliminar listas de distribuição, para envio massivo de e-mails.
 - vii. Alterar autorizações sobre serviços.
 - viii. Criar, alterar e apagar pseudónimos.
 - b) Cocontratante:
 - i. Garantir o sucesso da migração, ou seja, a cópia e sincronização efetiva dos dados do sistema origem para o sistema destino, sempre que a mesma for necessária.
 - ii. Administrar a infraestrutura da solução de e-mail.
 - iii. Monitorizar a infraestrutura da solução de e-mail.
 - iv. Recuperar dados.
 - v. Auditar ações (criar, alterar, apagar).
 - vi. Auditar e-mail (entregue, não entregue, classificado de spam).
- c) Por omissão, a realização de qualquer tarefa que não esteja discriminada nas alíneas a) e b) do número 2 da presente Cláusula, será da responsabilidade do cocontratante.
- d) O cocontratante assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante o contraente público pela boa prestação dos mesmos.



Cláusula 39.^a **Relatórios Mensais**

1 - O cocontratante deverá emitir um relatório com periodicidade mensal com a seguinte informação:

- a)** Identificação dos incidentes reportados ao Centro de Apoio Técnico com pelo menos os seguintes dados: identificação do incidente, descrição do incidente, nome da pessoa que reportou, datas de abertura, contacto e fecho, e descrição dos procedimentos de resolução.
- b)** Indicação da taxa média de atendimento mensal.
- c)** Indicação por caixa de correio, da data da sua criação, da quota em utilização, destinatários de reencaminhamentos ativos e pseudónimos utilizados.
- d)** Indicação, por lista de distribuição dos respetivos membros, gestores, opções de segurança e pseudónimos utilizados.
- e)** Indicação das caixas de correio não utilizadas há mais do que 90 (noventa) dias e sem e-mails enviados há mais de 30 (trinta) dias, discriminando a data de criação e do último acesso.
- f)** Indicadores de desempenho da solução referidos na alínea b) do número 1 da Cláusula 30.^a, com a indicação da respetiva fórmula de cálculo.
- g)** Indicadores de disponibilidade mensal da solução referidos na alínea c) do n.º 1 da Cláusula 30.^a, com a indicação obrigatória da respetiva fórmula de cálculo.

2 - O relatório mensal, referido no número 1 da presente Cláusula, deverá estar disponível até ao dia 7 (sete), inclusive, do mês seguinte ao qual o relatório se refere.

Cláusula 40.^a **Relatórios a Pedido**

O cocontratante deverá garantir a emissão de um relatório com qualquer uma das seguintes informações, até 3 (três) horas após a formalização do pedido pelo contraente público:

- a)** Comprovativo de que uma ou várias mensagens enviadas por um cliente interno ao contraente público chegaram a um destinatário específico, da seguinte forma:
 - i.** Se o recetor for também interno e a mensagem foi entregue, detalhar a data/hora da entrega da mensagem.
 - ii.** Se o recetor for também interno e a mensagem não foi entregue, detalhar o motivo que justificou a não-entrega da mesma, informando qual a forma de se garantir a entrega da mesma.
 - iii.** Se o recetor for externo e a mensagem foi enviada com sucesso, detalhar a data/hora do envio.
 - iv.** Se o recetor for externo e a mensagem não foi enviada, informar o motivo e a forma de se garantir o envio da mesma.
- b)** Comprovativo de que uma ou várias mensagens recebidas de remetentes externos ao contraente público foram ou não entregues a um utilizador interno, da seguinte forma:
 - i.** Se a mensagem foi entregue, identificar a data/hora de entrega.
 - ii.** Se a mensagem não foi entregue, detalhar qual o motivo e a forma de se garantir a entrega da mesma no futuro.

Cláusula 41.^a **Documentação**

O cocontratante deverá apresentar, até 30 (trinta) dias após a data de assinatura do contrato, a seguinte documentação:



- a) Manual de administração da solução proposta, explicitando detalhadamente o modo como o contraente público realizará as tarefas elencadas nas subalíneas i. a viii. da alínea a) do número 2 da Cláusula 38.^a – *Responsabilidades*, do presente Caderno de Encargos.
- b) Manual de configuração e utilização da solução proposta para os utilizadores, redigido em língua Portuguesa.
- c) Indicação da localização do(s) centro(s) de dado(s) de suporte à solução.
- d) Apresentação da arquitetura e dos meios que suportarão os serviços propostos bem como dos mecanismos de controlo e report relativos a aspetos de confidencialidade, de segurança e de integridade.
- e) Indicação do limite máximo do tamanho de anexos, destinatários e envios diários permitido pela solução (*inbound* e *outbound*).

Cláusula 42.^a

Acrónimos

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, entende-se por:

- a) Nível de Serviço – Utilizado para designar SLA (Service Level Agreement).
- b) Atraso fim-a-fim: diferença temporal entre o instante em que um pacote é transmitido e a sua receção.
- c) Jitter: variação de atraso fim-a-fim.
- d) Interface: Ponto em que dois sistemas se interligam, sendo a informação a transmitir convertida de acordo com um conjunto de pressupostos e de regras conhecidos de ambos. Também designa o conjunto de regras e pressupostos em si.
- e) API - Application Programming Interface.
- f) CalDAV - Calendaring Extensions to WebDAV.
- g) CSV – Comma Separated Values
- h) ESMTP - Extended Simple Mail Transport Protocol.
- i) FTP – File Transfer Protocol.
- j) HTTPS - HyperText Transfer Protocol Secure.
- k) IETF - Internet Engineering Task Force.
- l) IMAP - Internet Message Access Protocol.
- m) LDAP - Lightweight Directory Access Protocol.
- n) MAPI - Messaging Application Programming Interface.
- o) MIME - Multipurpose Internet Mail Extensions.
- p) POP3 - Post Office Protocol.
- q) RFC - Request for Comments.
- r) SMTP - Simple Mail Transport Protocol.
- s) SSL - Secure Sockets Layer.
- t) SyncML - Synchronization Markup Language.
- u) TLS - Transport Layer Security.
- v) XLS – Microsoft Excel File Format