

Caderno de Encargos

“Aquisição de serviço de manutenção para equipamento Huawei”

Assinado por: **EMANUEL ANDRÉ DE CARVALHO E
MASSANO**
Num. de Identificação: BI10581537

ARTIGO 1.º

OBJECTO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar entre a Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P. e adjudicatário na sequência da adjudicação no âmbito da consulta para aquisição de serviço de manutenção para equipamento Huawei.
2. O Contrato a celebrar integra, para além do clausulado contratual:
 - a) os suprimientos dos erros ou 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, nos termos do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) os esclarecimentos e retificações relativos ao caderno de encargos que sejam emitidos ao abrigo do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos;
 - c) o 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 nas diferentes alíneas do número anterior, a prevalência obedece à ordem por que vêm enunciados nas suas diferentes alíneas.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas diferentes alíneas do nº 2 e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º do mesmo diploma.

ARTIGO 2.º

DEFINIÇÕES

Para o efeito do presente Caderno de Encargos, são adotadas as seguintes definições:

- a) **AVARIA CRÍTICA** – Deficiência classificada pela FCT, I.P. como afetando gravemente o SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA, nomeadamente a perda, total ou parcial, da capacidade de transmissão.

- b) **AVARIA NÃO CRÍTICA** – Deficiência que afete o SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA e que não seja classificada pela FCT, I.P. como AVARIA CRÍTICA.
- c) **LOCAIS** – Os locais onde o serviço deve ser prestado, os quais se encontram identificados na **Tabela 1** do número 2 do Anexo I ao presente caderno de encargos;
- d) **MANUTENÇÃO URGENTE** - Reparação ou substituição, total ou parcial, do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA em caso de AVARIA CRÍTICA;
- e) **MANUTENÇÃO NÃO-URGENTE** - Reparação ou substituição, total ou parcial, do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA em caso de AVARIA NÃO CRÍTICA;
- f) **SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA** – Conjunto de equipamentos de transmissão sobre fibra ótica objeto do serviço de manutenção a que se refere o presente CADERNO DE ENCARGOS.
- g) **SLA – Service Level Agreement** – Requisitos de desempenho do serviço a prestar pelo adjudicante ao adjudicatário;
- h) **SOFTWARE DO EQUIPAMENTO** – *Software* que suporta as funcionalidades do equipamento de transmissão, ao nível de funcionamento do processamento central, bem como de todos os módulos que constituem o SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA.
- i) **SOFTWARE DE GESTÃO** – *Software* responsável pela monitorização, gestão e administração do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA.

ARTIGO 3.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário obriga-se a executar o Contrato em termos que se conformem com o estabelecido no Caderno de Encargos, nos anexos que dele fazem parte integrante e na legislação aplicável.
2. Para além de outras obrigações previstas na lei ou no presente caderno de encargos, o adjudicatário obriga-se a:
 - a) Assegurar que o objeto da prestação obedece às especificações técnicas exigidas;
 - b) Cumprir os prazos estabelecidos, designadamente, para a execução das prestações a que se obriga;
 - c) Prestar informação;
 - d) Assegurar o sigilo.

ARTIGO 4.º

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O adjudicatário obriga-se a assegurar que o objeto de aquisição obedece às especificações técnicas que constam do Anexo I ao presente Caderno de Encargos, do qual faz parte integrante.

ARTIGO 5.º

PRAZOS

O adjudicatário obriga-se ao pontual cumprimento de todos os prazos de execução das prestações objeto do contrato, os quais são os que constam do clausulado deste ou de outros documentos referidos no nº 2 do artigo 1º.

ARTIGO 6.º

OBRIGAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

O adjudicatário obriga-se a prestar à FCT, I.P., por escrito, toda a informação que lhe for solicitada relativa ao objeto da adjudicação ou à sua atuação em cumprimento das obrigações que para si decorrem do contrato.

ARTIGO 7.º

OBRIGAÇÃO DE SIGILO

O adjudicatário obriga-se a não divulgar informações que obtenha em virtude da execução do contrato durante a vigência deste e por um período de dois anos contados a partir da data da sua cessação.

ARTIGO 8.º

PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O preço base da aquisição a que se refere o presente caderno de encargos, entendido como o preço máximo que a FCT, I.P. se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto é de €74.990 (setenta e quatro mil novecentos e noventa euros).

2. Pela aquisição do serviço de manutenção para equipamento Huawei objeto da presente aquisição, a FCT, I.P. pagará ao adjudicatário a quantia de ____ Euros [valor indicado na proposta], acrescida de IVA à taxa legal em vigor nos termos do número seguinte.
3. A quantia prevista no número anterior deve ser satisfeita através do pagamento de uma fatura, emitida no início de vigência do contrato.
4. A fatura a emitir pelo adjudicatário assume a forma de fatura eletrónica, com os requisitos legais, nomeadamente os resultantes do artigo 299º-B do CCP.
5. A fatura referida no número anterior será paga no prazo máximo de trinta dias a contar da sua receção.

ARTIGO 9.º

VIGÊNCIA DO CONTRATO

1. O contrato inicia a sua vigência no dia 30 de novembro de 2020 ou na data da sua assinatura, caso esta ocorra posteriormente.
2. O contrato cessa vigência no prazo de 12 meses, contados a partir da data da sua entrada em vigor.
3. O artigo 7º cessa vigência na data em que cesse o prazo nele previsto.

ARTIGO 10.º

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à FCT, I.P. em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das normas gerais de direito e do presente artigo.
2. O adjudicatário responde ainda perante a FCT, I.P. pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do Contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. O adjudicatário responde, independentemente de culpa, pelos danos causados à FCT, I.P. pela execução deficiente do Contrato.
4. Nenhuma das partes responde por danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do Contrato decorrente de caso fortuito ou força maior.

5. A parte que pretenda beneficiar-se do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.

ARTIGO 11.º

CLÁUSULA PENAL

1. Pelo incumprimento, sob a forma de mora, de obrigações emergentes do contrato, a FCT, I.P. pode, sem prejuízo do n.º 4 do artigo anterior, exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento do prazo estabelecido no nº 3 do Anexo I para realização de ações de MANUTENÇÃO URGENTE, um valor de 200 euros por cada hora de atraso;
 - b) Pelo incumprimento do prazo estabelecido no nº 3.5 e 4.6 do Anexo I para a reparação definitiva de hardware, um valor de 300 euros por cada dia de atraso.
 - c) Pelo incumprimento do prazo estabelecido no nº 4 do Anexo I para realização de ações de MANUTENÇÃO NÃO URGENTE um valor de 300 euros por cada dia de atraso;
 - d) Pelo incumprimento do prazo estabelecido no nº 4.5 do anexo I para notificação nele prevista, um valor de 200 euros por cada dia de atraso;
 - e) Pelo incumprimento da obrigação de prestação de informação, prevista no Artigo 6.º, um valor de 200 euros por cada dia de atraso.
 - f) Pelo incumprimento da obrigação de resposta a questões relativas ao funcionamento do SOFTWARE DO EQUIPAMENTO e SOFTWARE DE GESTÃO colocadas pela FCT, I.P., prevista no nº 1.8 do Anexo I, um valor de 100 euros por cada dia de atraso.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os valores que resultem da aplicação das alíneas anteriores são calculados mensalmente, devendo o adjudicatário, na sequência de notificação da FCT, I.P., emitir a favor desta última uma nota de crédito para pagamento no prazo máximo de 30 dias.
3. As sanções de natureza pecuniária referidas no presente artigo têm como limite máximo o decorrente do artigo 329º do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 12.º

RESCISÃO

A FCT, I.P. pode rescindir o contrato:

- a) quando, estando o adjudicatário em mora, este não realize a prestação no prazo que lhe haja razoavelmente sido fixado pela FCT, I.P.;
- b) com fundamento em incumprimento das obrigações previstas no artigo 2º que determine a perda objetiva de interesse nas prestações que constituam o seu objeto;

ARTIGO 13.º

DESPESAS

Correm por conta do adjudicatário todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude do cumprimento de obrigações emergentes do contrato.

ARTIGO 14.º

LEI APLICÁVEL

O contrato rege-se pela lei portuguesa.

ARTIGO 15.º

INTERPRETAÇÃO DO CONTRATO

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do Contrato, o adjudicatário deve solicitar por escrito um esclarecimento à FCT, I.P..
2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela FCT, I.P., na medida em que as mesmas não colidam com as regras aplicáveis à execução do Contrato.

ARTIGO 16.º

COMUNICAÇÕES

1. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do contrato, as partes podem recorrer aos seguintes meios de comunicação:
 - a) correio postal, através de carta registada ou de carta registada com aviso de receção;
 - b) correio eletrónico;
 - c) outro meio de transmissão eletrónica de dados.
2. Todas as comunicações devem ser escritas e redigidas em língua portuguesa.
3. Para efeitos de estabelecimento das comunicações a que se refere o presente artigo, as partes identificam os seguintes contactos, através dos quais as mesmas se devem concretizar:

a) Pela FCT, I.P.:

Nome do representante: Ana Pinto

Endereço postal: Av. do Brasil, 101 1700-066 Lisboa

Endereço eletrónico: compras@fccn.pt

Número de fax: +351 218472167

b) Pelo adjudicatário:

Nome do representante:

Endereço postal:

Endereço eletrónico:

Número de fax:

ARTIGO 17.º

GESTOR DO CONTRATO

Para o exercício das funções de acompanhamento da execução do contrato nos termos regulados pelo artigo 290º-A do Código dos Contratos Públicos é designada Ana Pinto.

ARTIGO 18.º

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. A cessão da posição contratual do adjudicatário é possível nos termos do artigo 318º do Código dos Contratos Públicos.
2. Em caso de incumprimento contratual pelo adjudicatário que seja suscetível de conduzir à resolução do contrato, a sua posição contratual pode ser cedida aos concorrentes do procedimento pré-contratual classificados nas posições subsequentes à do adjudicatário, nos termos do estabelecido no artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 19.º

ASSINATURA DO CONTRATO

O contrato a celebrar entre a FCT, I.P. e o adjudicatário será celebrado com recurso preferencial, por ambas as partes, à assinatura eletrónica qualificada, tal como definida pelo Decreto-lei nº 290D/99, de 2 de agosto, com as alterações introduzidas pelos Decretos-lei n.º 62/2003, de 3 de abril, 165/2004, de 6 de julho e 116-A/2006, de 16 de junho.

ANEXO I

1. REQUISITOS GERAIS

1. O adjudicatário obriga-se a realizar todos os trabalhos de manutenção do equipamento, tal como descrito no presente CADERNO DE ENCARGOS.
2. Os equipamentos da FCT, I.P. abrangidos pelo serviço objeto do CONTRATO são os indicados no número 2 do presente anexo.
3. Os trabalhos de manutenção objeto do CONTRATO dividem-se em duas categorias: MANUTENÇÃO URGENTE e MANUTENÇÃO NÃO URGENTE, abrangendo ainda ações de manutenção referidas no presente caderno de encargos que não impliquem avarias.
4. Compete à FCT, I.P. a classificação das ações de manutenção como MANUTENÇÃO URGENTE ou MANUTENÇÃO NÃO URGENTE.
5. Na prestação do serviço, o adjudicatário compromete-se a agir em conformidade com a metodologia estabelecida pela FCT, I.P., dotando-se dos meios técnicos, logísticos, de organização, de pessoal e de gestão capazes de atingir o pontual cumprimento das obrigações que para ele decorrem do CONTRATO.
6. A manutenção deverá incluir a disponibilização, sem custos para o adjudicante, de novas versões de SOFTWARE DO EQUIPAMENTO para correção de *bugs*.
7. A manutenção deverá igualmente incluir a disponibilização gratuita de todos os *patches* e/ou soluções de resolução ou limitação de vulnerabilidades que existam para o SOFTWARE DO EQUIPAMENTO e SOFTWARE DE GESTÃO.
8. Todas as questões relativas ao funcionamento do SOFTWARE DO EQUIPAMENTO e SOFTWARE DE GESTÃO colocadas pela FCT, I.P. deverão ser respondidas pelo adjudicatário num prazo de 72 horas corridas.
9. Caso o SOFTWARE DO EQUIPAMENTO se altere por iniciativa do adjudicatário, a FCT, I.P. nunca poderá incorrer em custos adicionais para manter as funcionalidades de que disponha inicialmente.
10. Em caso de necessidade de substituição de equipamento, o novo equipamento poderá ser diferente do equipamento substituído desde que disponibilize as mesmas funcionalidades e que seja suscetível de gestão e monitorização com o SOFTWARE DE GESTÃO que a FCT, I.P. utilizar no momento da substituição.
11. Nas deslocações realizadas pelo adjudicatário, o tempo despendido na deslocação é contabilizado para efeitos, quer de tempos de resposta, quer de penalidades.

12. As deslocações de técnico especialista feitas pelo adjudicatário, estão cobertas pelo preço proposto pelo adjudicatário para a manutenção, não dando origem a qualquer pagamento adicional.
13. Caso seja a FCT, I.P. a proceder à substituição de equipamento, esta deverá ser informada de qual o procedimento a ter para reposição do serviço.
14. Os requisitos de manutenção definidos nos números anteriores poderão ser ajustados, por acordo mútuo, sempre que tal permita obter um melhor serviço de manutenção.

2. EQUIPAMENTO

As quantidade e locais onde se encontram os equipamentos de transmissão objeto do serviço de manutenção cobertos pelo presente CADERNO DE ENCARGOS são indicados na Tabela 1.

Tabela 1 - LOCAIS

Designação	Morada	Nº de Chassis Huawei OSN OptiX
FEUP	Sala D-102 do Centro de Informática Prof. Correia Araújo, localizado na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Rua Dr. Roberto Frias, s/n, Porto.	2
Coimbra	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Coimbra-B, Coimbra.	2
Entroncamento	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Entroncamento, Entroncamento.	2
LNEC	Sala informática do LNEC, no 2º Piso do Edifício Manuel Rocha, Av. do Brasil, 101, Lisboa.	3
GRID	Sala informática do LNEC, no Edifício Cuama, Av. do Brasil, 101, Lisboa.	2

Oriente	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária da Gare do Oriente, Lisboa.	1
Setúbal	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Praias do Sado, Setúbal.	1
Évora	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Évora, Évora.	2
Portalegre	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Portalegre, Portalegre.	2
Campanhã	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Campanhã, Porto.	2
Abrantes	Sala de comunicações da IP Telecom, na Estação Ferroviária de Abrantes, Abrantes.	1
Badajoz	Sala técnica na Universidad de Extremadura Edificio del Rectorado Avda. de Elvas, s/n E-06071 BADAJOZ, Espanha	2
IPLeiria	Sala técnica do Instituto Politécnico de Leiria Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Leiria Alto do Vieiro, Morro do Lena 2411-901 Leiria	2
UMinho	Sala técnica dos Serviços de Comunicações - Universidade do Minho - Campus de Gualtar Data Center 4710-057 Braga	1
ESPAP	Sala informática da Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P., Amadora, Lisboa.	2

Além dos equipamentos indicados na tabela anterior, são objeto da manutenção a prestar os respetivos equipamentos passivos, nomeadamente:

- a. Equipamentos de compensação de dispersão cromática;
- b. *Patch cords* de fibra para interligação entre cartas do equipamento;
- c. Atenuadores óticos;

3. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO URGENTE

1. A MANUTENÇÃO URGENTE abrange a reparação de quaisquer AVARIAS CRÍTICAS no SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA.
2. O adjudicatário obriga-se a garantir a realização de ações de MANUTENÇÃO URGENTE, 24 horas por dia, 365 dias por ano (24 x 7), devendo disponibilizar os meios humanos e materiais necessários à rápida resolução do(s) problema(s) e, sempre que possível, resolver o(s) problema(s) de uma forma definitiva.
3. O adjudicatário deve repor o SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA em condições técnicas semelhantes àsquelas que existiam antes de ocorrer a AVARIA CRÍTICA, na sequência de notificação para esse efeito que lhe for dirigida pela FCT, I.P.
4. A reposição do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA a que se refere o número anterior, deve ser feita no prazo máximo de vinte e quatro ou quarenta e oito horas após a notificação feita pela FCT, I.P., consoante apenas implique intervenção remota ou exija deslocação ao local.
5. A reparação definitiva do *hardware* deverá ser realizada até 60 dias após a notificação por parte da FCT, I.P..

4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO NÃO URGENTE

1. A MANUTENÇÃO NÃO URGENTE abrange a reparação de quaisquer AVARIAS NÃO CRÍTICAS do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA.
2. O adjudicatário obriga-se a garantir a realização de ações de MANUTENÇÃO NÃO URGENTE, dos dias úteis (5 x 8), devendo o adjudicatário disponibilizar os meios humanos e materiais necessários à rápida resolução da(s) avaria(s) e, sempre que possível, resolver a(s) avaria(s) de uma forma definitiva.
3. Sempre que notificado pela FCT, I.P. da ocorrência de uma AVARIA NÃO CRÍTICA, o adjudicatário avaliará se a reposição do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA em condições técnicas

semelhantes àquelas que existiam antes de ocorrer a AVARIA NÃO CRÍTICA implica ou não uma deslocação ao local.

4. No caso de a reposição do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA não implicar uma deslocação ao local, podendo ser feita de forma remota, o adjudicatário deve repô-lo no prazo máximo de quatro dias úteis após receção da notificação feita pela FCT, I.P, a que se refere o número anterior.
5. No caso de a reposição do SISTEMA DE TRANSMISSÃO ÓTICA implicar deslocação ao local, o adjudicatário deve disso notificar a FCT, I.P, no prazo de 2 dias a contar da notificação referida no nº 3, devendo o adjudicatário disponibilizar, sempre que necessário, equipamento de substituição até quatro dias úteis após a notificação nesse sentido para, pelo menos, uma solução temporária
6. A reparação definitiva do *hardware a que se refere o número anterior* deverá ser realizada até 60 dias corridos após a notificação por parte da FCT, I.P..

5. REQUISITOS TÉCNICOS

Os termos e condições segundo as quais se rege o serviço de manutenção para o equipamento Huawei listado no n.º 2 do presente anexo, são enunciadas abaixo.

5.1. SERVIÇO DE ABERTURA DE OCORRÊNCIAS

É responsabilidade da FCT, I.P. definir os seus contactos autorizados para Abertura de Ocorrências.

Como meios para abertura de ocorrências deverão ser disponibilizadas os seguintes:

- Web (https)
- E-mail
- Telefone
- Fax

Para a abertura de uma Ocorrência a FCT, I.P. compromete-se a remeter a seguinte informação, por um dos meios de abertura disponibilizados:

- Nome do Cliente
- Número Contrato
- Nome de contacto
- Número telefone
- Endereço de e-mail

- Prioridade
- Número de série do equipamento (se aplicável)
- Modelo
- Resumo da anomalia verificada

A informação a disponibilizar pela FCT, I.P. poderá ser alvo de alterações, caso a FCT, I.P. verifique que tal se justifica.

5.2. ACESSO REMOTO

Para determinadas ocorrências a FCT, I.P. poderá disponibilizar acesso remoto aos seus equipamentos. De acordo com as situações, este acesso poderá ser disponibilizado via SSH, ou via SNMP.

5.3. APOIO TÉCNICO

O conceito de Apoio Técnico inclui todos os procedimentos a efetuar pelo adjudicatário no seguimento da Abertura de uma Ocorrência pelo adjudicante e que garantam a reposição do equipamento em condições de operacionalidade. Estes procedimentos poderão requerer a disponibilização de atualizações de software, a substituição de equipamento ou o esclarecimento de dúvidas sobre a utilização operacional e também sobre a suspeita de erros ou mau funcionamento do equipamento e software objeto de manutenção.

É responsabilidade do adjudicatário garantir que o Apoio Técnico é sempre prestado por técnicos certificados Huawei.

Na sequência de uma ocorrência, a FCT, I.P. pode solicitar o número de registo da certificação do técnico na Huawei. A FCT, I.P. tem o direito de exigir a troca de técnico caso essa identificação não seja facultada no prazo de 24 horas após a solicitação. Tal substituição deverá ser imediata.

5.4. LINHA DE SUPORTE

A FCT, I.P. deve ter acesso a uma Linha de Suporte que deverá responder às seguintes solicitações: abertura de ocorrências, acompanhamento de ocorrências abertas e apoio técnico. Este serviço deverá ser prestado ininterruptamente, tendo de obedecer aos Tempos de Resposta estabelecidos no presente anexo.

5.5. SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DE OCORRÊNCIAS ONLINE

O adjudicatário deve dar acesso à FCT, I.P. a um sistema informático online (via Internet), onde esta possa ter acesso ao Serviço de Abertura de Ocorrências e Apoio Técnico. Através deste sistema deve ser possível para a FCT, I.P. acompanhar o estado de Ocorrências reportadas. O Tempo de Resposta inerente ao serviço de manutenção deverá sempre ser respeitado pelo adjudicatário, sendo responsabilidade do mesmo assegurar que tal aconteça.

5.6. GESTOR DE CONTA TÉCNICO

O Gestor de Conta Técnico deverá ser o representante do adjudicatário para assuntos relacionados com o serviço de manutenção, devendo ter elevado grau de conhecimento e experiência em redes e que virá a ter conhecimento profundo da rede da FCT, I.P. É responsabilidade do Gestor de Conta Técnico, designadamente:

- a) garantir que a informação relativa a ocorrências é trocada de forma eficiente;
- b) assegurar a supervisão e acompanhamento de ocorrências;
- c) assegurar o cumprimento do Tempo de Resposta definido;
- d) assegurar que as ocorrências são resolvidas o mais rapidamente possível, nunca ultrapassando os 60 dias corridos para a respetiva resolução total;
- e) caso seja requerido, será o responsável pela elaboração de relatórios de ocorrências reportadas no âmbito do serviço de manutenção.