

Caderno de Encargos

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS FIXOS DE COMUNICAÇÕES ESPECIAIS
(NÚMEROS VERDES) PARA A DIREÇÃO-GERAL DE REINserÇÃO
E SERVIÇOS PRISIONAIS**

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS FIXOS DE COMUNICAÇÕES ESPECIAIS (NÚMEROS VERDES) PARA A DIREÇÃO-GERAL DE REINserÇÃO E SERVIÇOS PRISIONAIS

PARTE I - DISPOSIÇÕES JURIDICAS

CLÁUSULA 1.ª - OBJETO DO PROCEDIMENTO

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços fixos de comunicações especiais (números verdes) para a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, para um período de 24 meses, de acordo com as quantidades e especificações técnicas constantes da Parte II do Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 2.ª - PREÇO BASE

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato é de € 96.000,00, a que acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, designadamente:
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação com os colaboradores do adjudicatário;
 - b) Encargos com meios técnicos, logísticos e/ ou tecnológicos relacionados com a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho com os colaboradores do adjudicatário.
3. Quaisquer atividades diretamente relacionadas com o objeto dos documentos contratuais, que decorram da normal execução do contrato, mas que não estejam especialmente previstas, e que venham a ser aconselhadas por força das circunstâncias, consideram-se como prestações acessórias, não dando lugar a qualquer pagamento para além do que ficar contratado.

CLÁUSULA 3.^a - LOCAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Para efeito da execução dos serviços a prestar no âmbito do contrato a celebrar é considerado como local físico de execução o CENTRO DE DADOS do Ministério da Justiça, com sede na zona metropolitana de Lisboa, sito na Avenida Severiano Falcão, 14, 2685-378 Prior Velho.
2. Deverá ser instalado um acesso redundante no CENTRO DE DADOS ALTERNATIVO do Ministério da Justiça, na cidade de Évora, sito na Rua Circular Norte do Parque Industrial e Tecnológico de Évora, lote 2, 7005-841 Évora.

CLÁUSULA 4.^a - PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato terá a duração de 24 meses contados da data sua assinatura, em conformidade com os termos e condições do presente caderno de encargos e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

CLÁUSULA 5.^a - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção da fatura correspondente, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação a que se refere.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura, devidamente corrigida.
5. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela entidade adjudicante, sob pena da sua devolução.
6. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária, para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo adjudicatário o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.

7. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

CLÁUSULA 6.ª - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, decorre para o adjudicatário a obrigação de proceder à prestação de serviços de acordo com a sua proposta, respeitando integralmente as especificações constantes do presente caderno de encargos.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, decorrem ainda para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Executar a prestação de serviços, sem quaisquer ónus ou encargos e sem qualquer custo adicional para a entidade adjudicante para além do pagamento do preço contratado;
 - b) Executar a prestação de serviços objeto do contrato respeitando integralmente as especificações e características técnicas constantes do caderno de encargos, no prazo e condições contratados;
 - c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
 - d) Prestar os serviços objeto do contrato sem qualquer defeito ou deficiência que, por qualquer forma, limite, prejudique ou impeça a sua plena utilização pelo adjudicatário ou os benefícios a retirar dessa utilização;
 - e) Manter um contacto de serviço de *helpdesk*, sempre disponível, nos dias úteis, das 9.00 às 18.00;
 - f) Comunicar todas as alterações que durante a execução do contrato se verifiquem quanto à identidade dos seus legais representantes, nomeadamente administradores, gerentes ou procuradores, bem como ao seu nome ou denominação social, endereço ou sede social, objeto social ou quaisquer outros factos que interessem à execução do contrato.
3. O adjudicatário assegura, a expensas suas, a disponibilização das linhas de números especiais (verdes) que integram o objeto do contrato a celebrar.

CLÁUSULA 7.ª - GARANTIA TÉCNICA

1. Nos termos propostos e da legislação aplicável, o adjudicatário garantirá a conformidade de serviços prestados contra quaisquer defeitos ou discrepâncias no âmbito do contrato a celebrar, sem qualquer encargo adicional para a entidade adjudicante.
2. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultem da má utilização, negligência ou de utilização abusiva da entidade adjudicante, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, casos fortuitos ou força maior.

CLÁUSULA 8.ª - DEVER DE SIGILO

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante e de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da obtenção pelo adjudicatário ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de entidades administrativas competentes.
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
4. O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
5. A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula é extensível aos agentes, funcionários, colaboradores do adjudicatário ou terceiros que as mesmas envolvam, respondendo este solidariamente perante a entidade adjudicante perante o incumprimento da presente obrigação.

CLÁUSULA 9.^a - FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. 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, nomeadamente:
 - 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.
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 10.^a - PENALIDADES

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento das datas e prazos de disponibilização dos serviços de comunicação objeto do contrato, até 1% do preço contratual por cada dia de atraso, até ao limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;
 - b) Pela interrupção do serviço de comunicações objeto do contrato por um período superior a uma semana, até 10% do preço contratual;
 - c) É aplicada uma sanção de 1% de desconto sobre o valor líquido da fatura para o incumprimento de 1 (um) requisito técnico ou funcional;
 - d) É aplicada uma sanção de 4% de desconto sobre o valor líquido da fatura para o incumprimento de 2 (dois), 3 (três) ou 4 (quatro) requisitos técnicos ou funcionais;
 - e) É aplicada uma sanção de 6% de desconto sobre o valor líquido da fatura para o incumprimento de 5 (cinco) ou mais requisitos técnicos ou funcionais.
2. A penalidade referida no número anterior não exime o adjudicatário, em caso algum, da responsabilidade de indemnizar pelos danos resultantes do incumprimento de quaisquer obrigações contratuais estabelecidas no âmbito do objeto do presente procedimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe o pagamento de uma sanção pecuniária até 20% do preço contratual.
5. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1,

relativamente aos bens e serviços objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.

6. 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.
7. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos dos números anteriores.
8. As sanções pecuniárias não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
9. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 11.ª - DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL OU INDUSTRIAL

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas, licenças ou de outros direitos de propriedade intelectual ou industrial, no âmbito do contrato a celebrar na decorrência do presente procedimento.

CLÁUSULA 12.ª - PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. O adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
 - b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
 - c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a

que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

- d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
- e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
- f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
- g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;
- h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
- j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um

- processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
- k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
 - l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33.º do RGPD.
2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

CLÁUSULA 13.ª - GESTOR DO CONTRATO

- 1. Para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, será designado um gestor do contrato pela entidade adjudicante.
- 2. No início da execução do contrato a celebrar, o adjudicatário fornecerá igualmente os contactos do gestor nomeado para efeitos de acompanhamento daquele:
 - a) Morada;
 - b) Telefone e telemóvel;
 - c) Endereço eletrónico.

CLÁUSULA 14.ª - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 1. O adjudicatário não pode ceder a sua posição contratual, ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da entidade adjudicante.
- 2. A autorização da cessão da posição contratual depende:
 - a) Da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que sejam exigidos ao cedente na fase de formação do contrato;
 - b) Do preenchimento, por parte do potencial cessionário, dos requisitos mínimos de capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual

cumprimento do contrato.

CLÁUSULA 15.^a - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre as partes do contrato são efetuadas primordialmente através do endereço de correio eletrónico dcp@dgrsp.mj.pt (ou outro a indicar oportunamente pelo contraente público), com aviso de entrega.
2. As comunicações ou notificações feitas por carta registada com aviso de receção consideram-se recebidas na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. As comunicações ou notificações feitas por correio eletrónico consideram-se recebidas na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte nos termos dos números anteriores.

CLÁUSULA 16.^a - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo, observar-se-á o disposto no CCP e demais legislação aplicável.

CLÁUSULA 17.^a - FORO COMPETENTE

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

PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

CLÁUSULA 18.^a - IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

1. O número especial 800 deve permitir ao utilizador um serviço de chamadas nacionais grátis para o utilizador, a suportar na totalidade pelo cliente/ entidade adjudicante.

2. A característica fundamental dos serviços nestes números é a de permitir o acesso, sempre na mesma forma e com o inerente custo, através da marcação de um número lógico único, de qualquer ponto do país para um número físico.
3. O serviço especial é composto por doze números verdes:

CONTACTOS	Nº verde
01 LISBOA	800 205 466
02 PORTO	800 206 403
03 COIMBRA	800 210 060
04 SETÚBAL	800 210 050
05 MIRANDELA	800 210 080
06 GUARDA	800 210 110
07 ÉVORA	800 210 120
08 FARO	800 210 070
09 FUNCHAL	800 210 040
10 P. DELGADA	800 210 030
11 BRAGA	800 910 260
12 SANTARÉM	800 917 800

4. A taxação é específica e regulada pela ANACOM.
5. É da competência da ANACOM, ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 17.º da LCE, gerir o Plano Nacional de Numeração (PNN) «segundo os princípios da transparência, eficácia, igualdade e não-discriminação, incluindo a definição das condições de atribuição e de utilização dos recursos nacionais de numeração», sendo que o PNN está definido de acordo com a Recomendação E.164 da UIT-T e visa garantir que o acesso a serviços de comunicações eletrónicas seja efetuado a

partir de números diferenciados consoante o tipo de serviço, ou seja, está estruturado por níveis de numeração. Neste âmbito, fazem parte do PNN códigos que identificam serviços aos quais estão associadas tarifas máximas, como sucede com os números “800”.

Volume estimado mensal de n.º de chamadas e tempo

Estimativa Mensal	Número de Chamadas	Tempo
12 números 800 - Origem Fixa e Móvel	6986	12591:13:20

CLÁUSULA 19.^a - NÍVEIS DE SERVIÇO

1. No âmbito da execução do contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
 - a) Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;
 - b) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:
 - i) Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;
 - ii) O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);
 - iii) Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.
 - c) Assegurar a emissão dos relatórios, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte referido na Cláusula 23.^a do presente Caderno de Encargos;
 - d) Disponibilizar uma interface de acesso direto à plataforma de gestão de serviços e incidentes, permitindo à entidade adjudicante aceder à informação apenas para leitura;
 - e) O acesso referido na alínea anterior deverá ser seguro e com autenticação por utilizador.
2. Relativamente à prestação do serviço deverá ainda ser cumprido o seguinte:

- a) Prazo máximo de 21 (vinte e um) dias seguidos (DS) para o fornecimento dos serviços contratados.
- b) Disponibilidade anual do serviço de voz equivalente a 99,90%.
- 3. Relativamente à manutenção e resolução de avarias, o adjudicatário deverá garantir o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da entidade adjudicante, equivalente a 4 (quatro) HS (horas seguidas).
- 4. O adjudicatário obriga-se a cumprir o seguinte em relação ao apoio ao cliente:
 - a) Tempo máximo de atendimento de 45 (quarenta e cinco) segundos pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente;
 - b) Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações do cliente de 24 (vinte e quatro) HS;
 - c) Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na faturação de 20 (vinte) DS.

CLÁUSULA 20.^a - REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. O adjudicatário deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a última redação dada pela Lei n.º 127/2015, de 03 de setembro.
- 2. O adjudicatário pode estabelecer o pagamento de uma componente fixa para os serviços a prestar.
- 3. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
 - a) Disponibilizar os relatórios relativos a níveis de consumo e cumprimento dos níveis de serviço contratados, de acordo com o definido no modelo de reporte a que se refere a Cláusula 23.^a do presente Caderno de Encargos;
 - b) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações contratados no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias seguidos (DS) no local definido;
 - c) Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;

- d) Atribuir um gestor de cliente garantindo que este possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz;
 - e) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas;
 - f) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de voz aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a entidade adjudicante, assim como a imediata suspensão da faturação;
 - g) Assegurar a existência de um serviço ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de apoio e acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e a endereçar as solicitações de índole não técnica.
4. O adjudicatário deve ainda cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
- a) Garantir a faturação ao segundo a partir do primeiro segundo;
 - b) Disponibilizar a informação de faturação e consumo cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;
5. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- a) Assegurar a capacidade de receber chamadas de voz de qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;
 - b) Assegurar o encaminhamento dos números especiais indicados para números fixos ou móvel já existentes na entidade adjudicante;
 - c) Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorrem em tempo real e apresentam a qualidade prevista e reconhecida nas normas internacionais, por via de um controlo adequado dos parâmetros de compressão, largura de banda, contenção, latência e jitter dos circuitos que suportam as comunicações de voz, de acordo com a Cláusula 20.^a do presente Caderno Encargos;
 - d) Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;

- e) Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da anomalia por parte da entidade adjudicante não exceda o máximo de 4 (quatro) horas seguidas (HS).

CLÁUSULA 21.^a - ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS

A solução de voz a contratar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos funcionais:

- a) Segurança e privacidade das comunicações;
- b) Assegurar a realização dos procedimentos necessários para a monitorização, o registo e o acompanhamento das anomalias até à sua conclusão, e ainda o controlo dos níveis de serviço.

CLÁUSULA 22.^a - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A solução de voz a contratar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos técnicos:

- a) Estima-se que deverá ser necessário suportar 20 chamadas em simultâneo em horário de pico;
- b) O adjudicatário é responsável pelo aumento da capacidade sempre que se verificar que a utilização do mesmo exceda os 70%.

CLÁUSULA 23.^a - REPORTE E MONITORIZAÇÃO

1. O adjudicatário deverá produzir e disponibilizar os seguintes relatórios:
 - a) Relatórios de consumo;
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os relatórios de consumo devem ser disponibilizados mensalmente, em formato digital (em portal e por envio de e-mail), e conter a informação a seguir indicada:

- a) Informação agregada por grupo de faturação ou, caso se verifique faturação agrupada, poderá o adjudicatário indicar os grupos pretendidos com as chamadas realizadas;
 - b) Informação sobre a chamada, com a indicação de data, hora, número originador, duração e respetivos custos, devendo constar no final da fatura o somatório dos consumos por número especial.
3. O sistema deve manter a informação on-line por um período de 1 ano, após o qual os dados devem passar a histórico até ao final do contrato.
4. Os relatórios de níveis de serviço devem ser disponibilizados mensalmente, em formato digital (em portal e por envio de e-mail), e incluir os seguintes elementos:
- a) A disponibilidade verificada;
 - b) Indicação de ocorrências (avarias e anomalias);
 - c) Relatórios de falhas (associados a incumprimento de níveis de serviço).

CLÁUSULA 24.^a - FERRAMENTAS DE MONITORIZAÇÃO E DESEMPENHO

1. O adjudicatário deverá disponibilizar ao IGFEJ as ferramentas de monitorização e desempenho utilizadas, bem como o método de cálculo dos indicadores de desempenho utilizados.
2. O adjudicatário deverá disponibilizar uma solução, via Web e em portal, que permita:
- a) A monitorização em tempo real do número de chamadas em simultâneo em gráfico com o seguinte layout:
 - 1) Diário;
 - 2) Semanal;
 - 3) Mensal;
 - 4) Anual.
 - b) A obtenção de relatórios a pedido por períodos específicos.
3. A solução referida no número anterior deverá estar acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o período de vigência do contrato.