

Ajuste Direto

APCC - ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE COIMBRA

Aquisição de solução convergente de voz, internet,
data VPN e firewall

CADERNO DE ENCARGOS

Ajuste Direto n.º 01/2021

janeiro de 2021

PARTE I

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Enquadramento

1. O presente procedimento, de acordo com a descrição apresentada nas Especificações Técnicas – Parte II, tem por objeto principal a Aquisição de solução convergente de voz, internet, data VPN e firewall.
2. Na execução da prestação de serviços supracitada observar-se-ão as cláusulas do contrato e o estabelecido em todos os documentos que dele fazem parte integrante.
3. Para além dos regulamentos e dos documentos normativos referidos neste Caderno de Encargos, fica o prestador do serviço obrigado ao pontual cumprimento de todos os demais que se encontrem em vigor e que se relacionem com os trabalhos a realizar.
4. A responsabilidade de todos os trabalhos incluídos no contrato, seja qual for o agente executor, será sempre do concorrente e só dele, não reconhecendo a Entidade Adjudicante, doravante designada por **Entidade Adjudicante** a existência de quaisquer outros que trabalhem por conta ou em combinação com o prestador de serviços.
5. Em tudo o que não estiver expressamente previsto no presente Caderno de Encargos, serão observadas as disposições constantes das normas legais em vigor.

Cláusula 2.^a

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual por concurso público que tem por objeto principal a Aquisição de solução convergente de voz, internet, data VPN e firewall.

Cláusula 3.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
 - 1.1. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário.
 - 1.2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
 - 1.3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 1 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 do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.^a

Prazo Contratual

1. O contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos no dia útil seguinte à assinatura do contrato.
2. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 30 (trinta) meses, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
3. Durante o período de vigência do contrato, o prestador de serviços, não pode efetuar qualquer alteração ao preço e às condições acordadas com a Entidade Adjudicante.

4. Sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação, o contrato terminará a sua vigência logo que seja atingido o primeiro dos seguintes limites:
 - a) O prazo de execução máximo a contar da data de início do fornecimento;
 - b) O valor do preço contratual.
5. Sem prejuízo das normas legais imperativas, relativas ao reequilíbrio financeiro, findo o prazo referido no nº 2, e caso não tenha sido atingido o preço contratual estabelecido no âmbito do presente contrato, o mesmo extingue-se sem que assista ao fornecedor o direito a qualquer indemnização pelo valor das prestações não executadas.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Seção I

Obrigações do prestador de serviços

Subseção I

Disposições gerais

Cláusula 5.^a

Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de execução dos serviços identificados na sua proposta.
2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
3. O adjudicatário deverá atribuir à Entidade Adjudicante um Gestor de Conta que o represente diretamente em todos os assuntos comerciais e técnicos, se for caso disso, salvo naquilo em que este dispuser diferentemente.

4. O adjudicatário deve dispor de um serviço de suporte (helpdesk) operacional ao qual caberá, nomeadamente:
 - 1.1. Receber e encaminhar os pedidos de alterações que venham a ser formulados pela Entidade Adjudicante;
 - 1.2. Receber e encaminhar os demais pedidos que a Entidade Adjudicante entenda formular no âmbito da execução do contrato.
5. O adjudicatário deverá atribuir à Entidade Adjudicante um número único de cliente, quer para efeitos de gestão personalizada da conta, quer para efeitos de identificação imediata junto do agente do helpdesk.
6. Mediante solicitação da Entidade Adjudicante, o Gestor de Conta deve assumir a resolução de qualquer pedido formulado ao helpdesk, sempre que esse pedido não tenha sido resolvido nos termos a que o adjudicatário está obrigado por força do contrato.
7. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
8. 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 da contratualização.
9. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
10. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - 1.1. Disponibilizar discriminação das chamadas de voz efetuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas, em moldes de detalhe e por tipo de descritivo de destino;
 - 1.2. Faturação ao segundo a partir do 1º minuto;
 - 1.3. Garantir, se aplicável, a portabilidade da numeração existente no universo da entidade adjudicante, sem custos associados;

- 1.4. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração em vigor;
- 1.5. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes;
- 1.6. Garantir a possibilidade de disponibilização de Acessos Primários (AP), Acessos Básicos (AB), linhas analógicas, ou número e tipo de canais de comunicação equiparados e adequados, e circuitos IP com largura de banda adequada, nos interfaces e conetores especificados pela entidade adjudicante, em função das suas necessidades de escoamento de tráfego de voz, assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
- 1.7. 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;
- 1.8. 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;
- 1.9. Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da anomalia por parte da entidade adjudicante não excede o máximo de 4 (quatro) horas seguidas;

Cláusula 6.^a

Conformidade e garantia do serviço

1. O prestador de serviços obriga-se a prestar os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos.
2. O prestador de serviços fica sujeito, aos regulamentos vigentes na ANACOM, bem como qualquer outra legislação em vigor.
3. A entidade adjudicatária deverá estar inscrita na ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações.

Cláusula 7.ª

Gestor de Contrato

1. A entidade adjudicante designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, podendo ser-lhe delegados poderes para a adoção das medidas corretivas que se revelem adequadas, no caso de detetar desvios, defeitos, ou outras anomalias na execução do contrato, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.
2. A indicação do gestor do contrato, em nome da entidade adjudicante, deve constar do clausulado do contrato, nos termos do disposto na alínea i), do n.º 1, do artigo 96.º do CCP.

Cláusula 8.ª

Local e forma da prestação do serviço

1. O serviço objeto do contrato será prestado nas instalações da Entidade adjudicante, sitas nas moradas descritas nas especificações técnicas.
2. O prestador de serviços obriga-se a prestar o serviço objeto do presente procedimento, em conformidade com o presente Caderno de Encargos e em cumprimento das exigências legais, obrigações do prestador de serviços e prazos respetivos, aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.
3. Os serviços deverão ser prestados em articulação com a Entidade Adjudicante, de acordo com as características técnicas do presente Caderno de Encargos.
4. A Entidade Adjudicante pode solicitar a alteração às características do fornecimento, sempre que seja verificada a necessidade de melhorias.
5. O prestador de serviços deverá solucionar as deficiências que possam aparecer num período máximo de 3 dias úteis.
6. Para o acompanhamento da execução do contrato, o Adjudicatário fica obrigado a manter um gestor de contrato que com alguma periodicidade, a combinar entre as partes, reuniões de coordenação e acompanhamento com o gestor do contrato da entidade adjudicante.

Cláusula 9.^a

Transição dos serviços objeto do contrato

Em qualquer caso de extinção do contrato, independentemente do motivo que lhe der origem, o prestador de serviços obriga-se a prestar toda a assistência necessária para a transição dos serviços objeto do contrato para a nova Entidade Adjudicante ou para o terceiro por este designado, de modo a garantir a continuidade dos serviços objeto do contrato.

Cláusula 10.^a

Controlo da Execução e Acompanhamento

1. A Entidade Adjudicante designará um Gestor do Contrato, que disporá de poderes bastantes para resolver todas as questões que lhe sejam colocadas pelo Adjudicatário e que fará o acompanhamento dos trabalhos.
2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do trabalho serão efetuados sempre que a Entidade Adjudicante o julgue conveniente.
3. Para permitir o bom exercício dos poderes de acompanhamento e fiscalização da entidade adjudicante, o Adjudicatário obriga-se a alertar imediatamente a Entidade Adjudicante para qualquer facto ou evento que possa alterar a operação.
4. O Adjudicatário obriga-se a que o Gestor do Contrato superintenda e acompanhe regularmente a execução dos trabalhos, em gabinete e no campo, se mantenha permanentemente informado sobre o estado da sua execução e sobre os aspetos técnicos com ela relacionados, esteja presente durante as ações da fiscalização e preste todos os esclarecimentos requeridos sobre a execução técnica do contrato.
5. A Entidade Adjudicante poderá impor a substituição do Gestor do Contrato quando este, de forma reiterada, falte ao cumprimento das suas obrigações ou demonstre falta de conhecimento das Especificações Técnicas do Caderno de Encargos, de que resulte prejuízo para o bom e atempado cumprimento das obrigações do Adjudicatário.
6. O Adjudicatário deve facultar à Entidade Adjudicante ou a qualquer outra entidade por esta nomeada, desde que devidamente credenciada, livre acesso a toda a documentação produzida no âmbito da execução do contrato, devendo igualmente prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados.

7. O Adjudicatário não pode invocar qualquer tipo de pretexto resultante de desconhecimento da natureza, importância ou âmbito de trabalhos a realizar, para atenuar a responsabilidade que assume com a execução do contrato.

Cláusula 11.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Subseção I

Dever de sigilo

Cláusula 12.^a

Confidencialidade e dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante 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. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. As partes só podem divulgar informações referidas nos números anteriores na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização da parte que as haja prestado, ou se forem estritamente necessárias ao exercício do direito de defesa em processo contencioso.
5. No caso previsto no número anterior, as partes devem garantir, em reciprocidade e em condições satisfatórias, a assunção, por escrito, de idêntico compromisso de

confidencialidade pelos terceiros que acedam às informações abrangidas pelo dever de confidencialidade.

6. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que as partes decidam qualificar como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos a qualquer uma das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento dos trabalhos objeto deste Caderno de Encargos.

Cláusula 13.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor pelo prazo de 5 (cinco) anos, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, 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.

Cláusula 14.^a

Conflitos de interesse e imparcialidade

1. O prestador de serviços deve prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com todas as regras de boa-fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito de interesses da Entidade Adjudicante.
2. O prestador de serviços obriga-se a não praticar qualquer ato ou omissão, do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a Entidade Adjudicante ou para os seus direitos e interesses.

Seção II

Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 15.^a

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta

adjudicada, nunca ultrapassando o valor estipulado de **10 426,80€ (dez mil quatrocentos e vinte e seis euros e oitenta cêntimos)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.
3. O preço a pagar pela execução dos serviços durante a execução do contrato deve ser repartido em trinta (30) prestações.
4. O somatório dos serviços prestados, nunca poderá ultrapassar o valor de 10 426,80€ (dez mil quatrocentos e vinte e seis euros e oitenta cêntimos), acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 16.^a

Condições de pagamento

1. A aquisição dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos será faturada em prestações fixas mensais
2. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas posteriormente o vencimento da obrigação respetiva.
3. A faturação correspondente aos serviços a prestar deve ser apresentada de forma a permitir a associação de despesas que a integram, às rubricas de despesa elegível, para efeitos de prestação de contas, e estar em conformidade com o contrato a celebrar, identificando claramente os respetivos serviços.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à regularização da situação.
5. Desde que devidamente emitidas e observando o disposto no nº 1, as faturas são pagas através de transferência bancária, ou através do sistema de pagamento da SIBS desde que indicado na fatura ou documento equivalente.

Cláusula 17.^a

Caução

Não é exigida a prestação de caução nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 18.^a

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Entidade Adjudicante pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e dos danos causados, e por valor equivalente ao(s) limite(s) máximo(s) legalmente aplicável(eis).
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante terá em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
3. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do prestador de serviços, a Entidade Adjudicante pode exigir uma pena pecuniária até 20% do valor global do contrato.
4. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato, com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a 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:
 - 3.1. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - 3.2. 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;
 - 3.3. 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;
 - 3.4. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - 3.5. 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;
 - 3.6. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - 3.7. 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 20ª

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, concretamente no caso de “indisponibilidade do serviço” durante um período igual ou superior a 48 (quarenta e oito) horas;
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - 2.1. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao prestador de serviços:
 - 2.1.1. Incumprimento, por parte do prestador de serviços e/ou do(s) colaborador(es) por ele a afetar, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas pelos representantes do contraente público no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - 2.1.2. Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na Lei ou no Contrato.
 - 2.2. Por razões de interesse público, devidamente fundamentado.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade adjudicante.

Cláusula 21.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato em caso de:
 - 1.1. Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
 - 1.2. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à Entidade Adjudicante;

- 1.3. Incumprimento de obrigações pecuniárias pela Entidade Adjudicante, por período superior a 6 (seis) meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos no ponto 1.3., o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada pelo prestador de serviços à Entidade Adjudicante, a qual produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato, nos termos dos números anteriores, não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 22.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo da área de jurisdição da Entidade Adjudicante, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 23.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto, constantes do contrato, deve ser comunicada à outra parte, por escrito e com aviso de receção.

3. Qualquer comunicação efetuada através de correio eletrónico ou outro meio de transmissão escrita ou eletrónica de dados, considera-se feita na data da respetiva expedição, salvo no que respeita às comunicações que tenham como destinatário a Entidade Adjudicante e que sejam efetuadas após as 17 horas do local da receção ou em dia não útil nesse mesmo local, as quais se presumem feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

Cláusula 24.^a

Contagem dos prazos

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

Cláusula 25.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 1.^a

Disposições gerais

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição solução convergente de voz, internet, data VPN e firewall por 36 meses.

A aquisição compreende a aquisição de solução convergente de voz, internet, data VPN e firewall para as várias unidades da APCC –Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra.

Cláusula 2.^a

Características da solução convergente de voz a disponibilizar

1. A Entidade Adjudicante pretende implementar uma solução convergente para as componentes móvel e fixa das telecomunicações, com base em desígnios de modernização, poupança e equidade, em função das necessidades da instituição, devendo esta assentar nos seguintes pressupostos:
 - 1.1. Adotar diversas mais-valias e funcionalidades que conduzam a uma melhor solução conjunta, respeitando um conjunto de medidas que, simultaneamente, conduzam a poupanças significativas;
 - 1.2. Adotar uma solução de convergência fixo-móvel, sem recurso à existência de centrais telefónicas da parte da instituição, com o garante de continuidade de um conjunto de funcionalidades que atualmente estão disponíveis através das centrais da Entidade Adjudicante, nomeadamente o mesmo nível e sistema de atendimento e um conjunto de serviços típicos, tais como os reencaminhamentos, os anúncios de ausência, o barramento de chamadas, entre outros;
 - 1.3. Adotar uma solução de convergência fixo-móvel que encaixe dentro dos princípios subjacentes ao modelo de funcionamento desta instituição, com a mais-valia de se passar a ter, em termos gerais, uma nova solução da parte fixa, convergindo-a com a parte móvel, sem fazer qualquer investimento;

2. De entre o conjunto de características da solução preconizada, em traços gerais, pretende-se que, entre outros aspetos, esta permita:
 - 2.1. Prescindir das centrais telefónicas e não ter quaisquer custos de investimento inicial ou de manutenção;
 - 2.2. Ter apenas uma mensalidade por cada utilizador, em função do pacote de "comunicações atribuído, e com comunicações gratuitas entre os utilizadores fixos ou móveis da instituição;"
 - 2.3. Simplificar a gestão das comunicações da Entidade Adjudicante, aumentando a produtividade e reduzindo custos;
 - 2.4. Personalizar as configurações das funcionalidades típicas de uma central telefónica, de forma simples e imediata e de acordo com as necessidades específicas da instituição, nomeadamente ao nível dos reencaminhamentos, anúncios de ausência, barramento de chamadas, entre outros;
 - 2.5. Ter grande parte dos colaboradores sempre contactáveis, dentro e fora do local de trabalho, proporcionando assim uma maior eficiência na gestão dos contactos importantes para as competências e missão da instituição;
 - 2.6. Ter a opção de dar apenas um único telefone móvel a uma parte significativa dos colaboradores, funcionando assim, de forma transparente, o móvel e o fixo da mesma forma e no mesmo equipamento, de forma a reduzir o parque de equipamentos;
 - 2.7. Garantir uma alta disponibilidade do serviço com redundância por meios alternativos;
 - 2.8. Garantir a configuração inicial total da solução, assim como formação local, no mínimo com duração de 3 dias.

Cláusula 3.^a

Características da solução convergente de voz a disponibilizar

1. Funcionalidades genéricas pretendidas para a componente de voz com convergência entre voz fixa e a voz móvel:

- a. Pretende-se a disponibilização de uma solução de telecomunicações convergente fixo- móvel, que englobe as seguintes principais funcionalidades, características e agregações:
- i. Criação de um ou mais Grupos de Utilizadores (GU) entre as componentes da rede fixa e os terminais móveis, do qual farão parte todos os utilizadores da componente fixa e, tendencialmente, também os utilizadores da componente móvel, se assim pretendido pela Entidade Adjudicante;
 - ii. Implementação de uma solução de voz convergente, para uma integração total de comunicações de voz fixa, fax e voz móvel, numa perspetiva de serviço único, devendo esse serviço permitir que todos os telefones móveis e fixos da Entidade Adjudicante possam partilhar as funcionalidades avançadas de uma central telefónica (transferências, conferências, reencaminhamentos, capturas de chamada, etc.) e efetuar gratuitamente chamadas entre todos os números;
 - iii. Extinguir a dependência de serviço com as centrais telefónicas existentes, devendo a solução preconizada assentar num modelo "hosted", ou seja, garantir que as infraestruturas e o sistema central ficam instalados na rede do operador, numa perspetiva de plataforma flexível, com a possibilidade de incorporar necessidades futuras, sem impactos na disponibilidade do serviço;
 - iv. Fazer a gestão das chamadas a partir de uma aplicação específica que poderão correr em computador, devendo, igualmente, poderem ser configuradas as funcionalidades ativas do tipo de serviço único a partir de um interface gráfico Web de Self-Care, de forma segura, intuitiva, fácil de utilizar e com possibilidade de vários perfis de utilização e administração;
 - v. Implementar uma ligação ao operador, a partir das instalações principais da Entidade Adjudicante;
- b. Pretende-se que, com base na exigida ligação ao operador, entre outras funcionalidades, seja possível:
- i. Integrar um conjunto de equipamentos de rede fixa, com base nas quantidades adiante descritas;

- ii. Aceder a um portal de "Self-Core" via Web e consultar, com detalhe, chamadas em tempo real;
 - c. O adjudicatário deverá garantir a migração de todos os números e serviços existentes no universo da entidade adjudicante, incorporando-os na respetiva solução das componentes fixa, sem qualquer custo associado, devendo a migração estar concluída à data de entrada em vigor da solução;
 - d. Em função da solicitação da Entidade Adjudicante, deverá ser possível efetuar pequenas alterações / aditamentos, desde que não seja alterada, no essencial, a estrutura da solução;
2. Funcionalidades e características técnicas específicas pretendidas para a solução de convergência:
- a. Os equipamentos terminais (telefones) fixos a fornecer deverão possuir as seguintes características mínimas:
 - i. Possibilidade de escolha pela Entidade Adjudicante de terminais que utilizem como meio de transporte as redes IP e/ou GSM;
 - ii. O adjudicatário deverá ter disponíveis, para os terminais que recorram a rede IP, no mínimo dois níveis de equipamento, sendo:
 - 1. Um nível básico, com LCD Gráfico monocromático e resolução mínima de 132x64 px e possibilidade de ligação Power over Ethernet (PoE);
 - 2. Um nível gama superior, com porta Gigabit, LCD a cores de alta resolução e um mínimo de 3,5 polegadas e possibilidade de ligação Power over Ethernet (PoE).
 - iii. O adjudicatário deverá ter disponíveis, para os terminais que decorram a rede GSM, no mínimo dois níveis de equipamento, sendo:
 - 1. Um modelo portátil, com alta voz, memória para um mínimo de 1000 contactos, com tecla de transferência de chamada e possibilidade de conferência;
 - 2. Um modelo de secretária, com alta voz, display a cores, memória para um mínimo de 2000 contactos e teclas de acesso rápido (para

marcação rápida, chamadas em transferência, conferência e espera);

- iv. Possibilidade de equipamentos específicos para salas de reunião, recorrendo a transporte sobre redes IP ou GSM, equipados com LCD Gráfico;
- v. Equipamentos IP específicos para operadoras, devendo estes estar equipados com porta Gigabit, LCD a cores de alta resolução e módulo de teclas que permita a monitorização de estado de extensões (ocupado ou livre).
- b. Possibilitar ao administrador da solução delegar responsabilidade de gestão de parte das funcionalidades em administradores de grupo;
- c. Possibilitar ao administrador da solução inibir o acesso a determinadas funcionalidades aos utilizadores;
- d. Criação e Gestão pela entidade adjudicatária de configurações da lógica de atendimento / entrega de chamadas;
- e. Gestão pela entidade adjudicatária de ficheiros de áudio para atendimento, fila de espera, etc.;
- f. Possibilitar a programação de Horário de Encerramento, com possibilidade de associar áudio específico e selecionar datas específicas de ativação;
- g. Possibilitar a integração conjunta de terminais fixos e móveis, disponibilizando uma única caixa de Voice Mail por Utilizador;
- h. Possibilitar a integração conjunta de terminais fixos e móveis, disponibilizando uma única plataforma de gestão para todo o universo de terminais;
- i. Possibilitar a Transferência de Chamada, Conferência de Chamada, Chamada em Espera;
- j. Possibilitar a utilização de numeração curta em terminais fixos e móveis conforme estipulado pelo adjudicatário;
- k. Possibilitar a Rechamada Automática, Remarcação de Número, Indicação de Chamada em Espera, Música em Espera, Devolução de Chamada não Atendida e Remarcação de Chamada Recebida;

- l. Possibilitar a configuração e gestão autónoma por parte da Entidade Adjudicante de Anúncios de Ausência;
- m. Possibilitar a existência de posições Função Gestor / Assistente;
- n. Possibilitar o Reencaminhamento de Chamada, Captura de Chamada e Reencaminhamento de Chamada Seletivo;
- o. Possibilitar o Bloqueio de Extensão e Função Não Incomodar;
- p. Configuração / Personalização da Lista de Permissões da Função Não Incomodar;
- q. Possibilitar a existência de Filas de Espera, Atendimento Automático (IVR) e notificação de Período de Encerramento;
- r. Possibilitar o Bloqueio de Funcionalidades aos utilizadores por parte do administrador da solução;
- s. Disponibilidade de um canal de voz por cada número/utilizador.

Cláusula 26.^a

Prestação de serviços de internet e transmissão de dados

1. Pretende-se implementar uma solução de acesso à Internet, garantindo simultaneamente a ligação de dados (VPN IP MPLS) entre os diversos locais da APCC, que garantam a privacidade de todas as comunicações, com as seguintes características:
 - a. Equipamentos ativos (routers) de classe empresarial;
 - b. Equipamento que permite um controlo avançado das políticas de segurança da sua rede Wi-Fi.
 - c. Elevado desempenho e disponibilidade;
 - d. Flexibilidade e rapidez na configuração do serviço;
 - e. Conectividade permanente à Internet com tráfego ilimitado, independentemente do tempo de utilização e do volume de tráfego, elevadas velocidades de comunicação, endereçamento fixo;
 - f. Endereçamento IPv4 e IPv6 (dual stack), possibilitando à APCC uma implementação gradual e não disruptiva do novo protocolo nas suas redes;

- g. SLA's de reposição de serviço em 4 Horas não lineares ou 8 Horas Lineares;
 - h. Acompanhamento da instalação/implementação do serviço por uma equipa de Projeto especializado;
 - i. Helpdesk (24h/7dias) de nível empresarial;
2. Especificação dos serviços no edifício da APCC:
- a. 1 acesso simétrico de 50Mbps de débito garantido e respetivo equipamento para instalar na seguinte morada:
 - Rua Fonte das Patas - Almalaguês
3. Solução de firewall centralizada, baseada na cloud, com as seguintes características mínimas:
- a. filtragem de tráfego, com base na tecnologia de inspeção de pacotes, que permite uma verificação dinâmica, eficaz e inteligente dos pacotes que atravessam a Firewall;
 - b. possibilidade um controlo granular de políticas de segurança por utilizador, grupos, redes, máquinas e tipos de conexão;
 - c. prevenção pró-ativa e em tempo real, no caso de intrusões na rede da APCC;
 - d. Antivirus e Anti-Malware — proteção contra ameaças transmitidas através de protocolos HTTP, FTP, SMTP ou POP3;
 - e. Antispyware/Anti-Bot — Detecção de máquinas infetadas com bots e bloqueio das comunicações dos mesmas através da sua central de comando;
 - f. VPN de acesso remoto;
 - g. gestão completa das suas soluções de segurança, integrando atividades no âmbito de configuração inicial da solução.
4. Idealmente esta solução deverá contemplar ainda as seguintes características:
- a. Application Control - identificar, bloquear ou limitar aplicações, por utilizador ou por grupo. Baseia-se num conjunto alargado de aplicações (incluindo Web 2.0, IM, P2P, File Share, etc.).

- b. User Identity — integração com o Active Directory da APCC.
- c. URL Filtering - filtragem de conteúdos para proteger os utilizadores e as empresas, através do controlo de acesso a endereços web (URL).
- d. Reporting — centralização de toda a informação existente sobre a rede, segurança e atividade dos seus colaboradores, numa única consola. Permitindo monitorização dos registos, relatórios e a análise de eventos.
- e. Sandboxing — deteção de ameaças não conhecidas para as quais ainda não há uma assinatura gravada nas bases de dados antivírus (Zero Day Threats).
- f. Data Loss Prevention - evitar a exportação ou o acesso indevido de dados da sua organização, através do reconhecimento de padrões de dados.
- g. Anti Spam - Proteção do servidor de email contra Spam e Vírus,
- h. Relay Mail — Permitir o envio de emails de forma segura, garantindo entregas seguras nos respetivos destinos.
- i. Mail Backup - Garantir a receção de mensagens, durante um período de 7 dias em caso de falha dos servidores de email.