



DEFESA NACIONAL

Fernando
Celso Vicente
de Campos
Serafino

Assinado de forma
digital por
Fernando Celso
Vicente de
Campos Serafino
Dados: 2021.05.21
15:11:53 +01'00'

Manuel
da Silva
Lopes

Assinado de
forma digital por
Manuel da Silva
Lopes
Dados: 2021.05.21
12:18:44 +01'00'



INSTITUTO DE AÇÃO SOCIAL DAS FORÇAS ARMADAS, I.P.

GABINETE DE RECURSOS MATERIAIS

CONCURSO PÚBLICO N.º 56/2021/GRM

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RENOVAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS DE
COMUNICAÇÕES DE VOZ DO IASFA, I.P.**

CADERNO DE ENCARGOS



CADERNO DE ENCARGOS ÍNDICE

Parte I

Capítulo I - Cláusulas Jurídicas

Cláusula 1ª – Objeto

Cláusula 2ª – Contrato

Cláusula 3ª – Duração do contrato

Capítulo II - Obrigações Contratuais

Secção I – Obrigações do Adjudicatário

Cláusula 4ª – Serviços de instalação

Cláusula 5ª – Garantia, manutenção e assistência técnica

Cláusula 6ª - Objeto do dever de sigilo

Cláusula 7ª – Prazo do dever de sigilo

Cláusula 8ª – Patentes, licenças e marcas registradas

Cláusula 9ª - Compromisso ambiental

Cláusula 10ª – Seguros

Cláusula 11ª – Prestação de caução

Secção II - Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 12ª - Preço contratual

Cláusula 13ª - Condições de pagamento

Secção III – Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 14.ª – Penalidades contratuais

Cláusula 15ª – Rescisão do contrato

Cláusula 16ª - Resolução sancionatória por incumprimento contratual

Cláusula 17ª - Resolução por parte do adjudicatário

Capítulo III - Disposições Finais

Cláusula 18ª - Cessão da posição contratual

Cláusula 19ª – Subcontratação

Cláusula 20ª – Liberação da caução

Cláusula 21ª – Execução da caução

Cláusula 22ª - Casos fortuitos ou de força maior

Cláusula 23ª – Alterações ao contrato

Cláusula 24ª – Comunicações e notificações

Cláusula 25ª – Proteção de Dados Pessoais

Cláusula 26ª – Boa-Fé

Cláusula 27ª – Contagem dos prazos

Cláusula 28ª - Foro Competente

Cláusula 29ª – Legislação aplicável

Parte II – Especificações Técnicas



Parte I

CAPÍTULO I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1ª

Objecto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, que tem por objecto a **“Aquisição de Prestação de Serviços de Renovação de Infraestrutura de Comunicações de Voz do IASFA, I.P.”**, acordo com as especificações técnicas constantes na parte II do presente Caderno de Encargo.
2. A Prestação de Serviços terá que ser executada em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais e demais legislação em vigor.

Cláusula 2ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respectivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. 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 rectificações 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 respectiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são Indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 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 3ª

Duração do contrato

O contrato que será reduzido a escrito e terá a duração máxima de 6 (seis) meses, tendo início previsto em 01 de junho de 2021 e término em 31 de dezembro de 2021, sem possibilidade de renovação.

CAPÍTULO II



OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS
SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 4ª

Serviços de instalação

Todos os serviços necessários para a implementação das infraestruturas objeto do presente procedimento, são da responsabilidade do adjudicatário, nas condições previstas no ponto 7 das Especificações Técnicas, constante da Parte II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 5ª

Garantia, manutenção e assistência Técnica

1. Deverão ser assegurados os serviços de garantia, manutenção e assistência técnica pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos.
2. Os serviços mencionados no número anterior, incluem:
 - a) Prestação de serviços de suporte e assistência técnica;
 - b) Fornecimento, montagem ou instalação de peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
 - c) Transporte do equipamento, peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens, entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
 - d) Acesso ao suporte do fabricante;
 - e) Acesso a novas versões de software disponibilizados pelo fabricante;
 - f) Deslocação ao local de instalação dos equipamentos;
 - g) Mão-de-obra.

Cláusula 6ª

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Instituto de Ação Social das Forças Armadas, I.P., de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente



do domínio público à data da respectiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo Judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 7ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do 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 protecção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas colectivas.

Cláusula 8ª

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 9ª

Compromisso ambiental

Na execução do contrato, o adjudicatário pugnará pelas melhores práticas ambientais que possa desempenhar, inerentes ao cumprimento da sua proposta.

Cláusula 10ª

Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, de todos os riscos inerentes à atividade e regulados na respetiva legislação.
2. O IASFA, I.P., pode, durante o período de execução do contrato, e sempre que entender conveniente, exigir prova documental atualizada da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo a entidade prestadora disponibilizá-la no prazo dez dias úteis.

Cláusula 11ª

Prestação de caução

1. O adjudicatário garantirá por caução a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento das obrigações legais e contratuais que assume com a sua celebração.
2. A caução a prestar será de 5% (cinco por cento) do valor contratual, nos termos do n.º 1 do artigo 88.º e do n.º 1 do artigo 89.º, ambos do CCP, na sua redação atual.
3. A caução deve ser prestada no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da notificação da decisão de adjudicação, conforme disposto no n.º 1 do artigo 90.º, conjugado com o n.º 2 do artigo 77.º do CCP, na sua redação atual.
4. A caução será prestada por depósito em dinheiro, conforme modelo constante no Anexo D do programa de concurso.
5. O valor da caução indicado no n.º 2 tem por referência o preço do período de vigência inicial do contrato, e cada renovação fica condicionada à prestação de uma nova caução, que terá por referência o preço de cada um dos respetivos períodos de vigência, nos termos do n.º 4 do artigo 89.º do Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual.
6. A adjudicação caduca se, por facto que lhe seja imputado, o adjudicatário, não prestar, em tempo e nos termos estabelecidos, a caução que lhe seja exigida.
7. No caso previsto no número anterior, o órgão competente para a decisão de contratar deve adjudicar a proposta ordenada em lugar subsequente.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 12ª

Preço contratual

1. A entidade adjudicante dispõe-se a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, o valor máximo de **198 200,00€ (cento e noventa e oito mil e duzentos euros euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no ponto anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IASFA, I.P., (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meros materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

Cláusula 13ª

Condições de pagamento



1. A faturação relativa ao encargo total da prestação do serviço, será fixado de acordo com o valor da proposta do Adjudicatário.
2. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor global constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
3. Todos os pagamentos serão efectuados no máximo a 30 dias da data de recepção da factura e após aceitação por parte do GSIC/IASFA, I.P..
4. A fatura deve, obrigatoriamente, refletir o número de compromisso, sem o qual o contrato ou a obrigação subjacente em causa são, para todos os efeitos, nulos, de acordo com o disposto no artigo 5.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

SECÇÃO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 14ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o IASFA, I.P., pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
2. O valor da sanção aplicada será descontado no pagamento da fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
3. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do valor contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
4. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o IASFA, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite será elevado para 30 %.
5. Para efeitos dos limites previstos nos nºs 2 e 3, quando o contrato previr prorrogações expressas ou tácitas, o valor das sanções a aplicar deve ter por referência o preço do seu período de vigência inicial.
6. 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 15ª

Rescisão do contrato

1. O incumprimento definitivo, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.



2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação dos serviços ou fornecimento dos bens por período superior a 15 dias úteis.

Cláusula 16ª

Resolução sancionatória por incumprimento do contratual

1. O incumprimento contratual definitivo confere à entidade adjudicante o direito á resolução do contrato.
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.
3. O direito à resolução do contrato poderá ser exercido pela entidade adjudicante nos termos do disposto nos artigos 333º a 335.º do Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, e nos casos previstos no presente caderno de encargos.
4. A entidade adjudicante poderá rescindir o contrato sempre que por razões imputáveis ao adjudicatário, a normal prestação de serviços se encontre gravemente prejudicada.
5. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo adjudicatário previstas no contrato, a entidade adjudicante pode resolver o contrato a título sancionatório nos seguintes casos:
 - a) Utilização abusiva ou acentuada deterioração das instalações, equipamentos e material;
 - b) Prática de atos com dolo ou negligência que prejudiquem ou afetem a qualidade dos serviços de manutenção de instalações de elevação;
 - c) Incumprimento por parte do adjudicatário, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa á execução das prestações contratuais;
 - d) Oposição do adjudicatário ao exercício dos poderes de fiscalização da entidade adjudicante;
 - e) Falta de cumprimento, em devido tempo, das suas obrigações contratuais;
 - f) Se o valor acumulado das sanções contratuais pecuniárias exceder o limite de 20% do valor contratual.
6. A resolução do contrato produz efeito a partir da data fixada na respetiva notificação.
7. Em caso de resolução, o adjudicatário não goza do direito de retenção, devendo entregar, imediatamente, as instalações e equipamentos por si utilizados, em bom estado de conservação e limpeza.

Cláusula 17.ª

Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário



1. O direito à resolução do contrato poderá ser exercido pelo adjudicatário nos termos do disposto nos artigos 332.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e nos casos previstos no presente Caderno de Encargos.
2. A decisão de resolução do contrato terá de ser fundamentada e não poderá afetar os fornecimentos.
3. O adjudicatário poderá desistir da resolução do contrato atendidas as justificações apresentadas pela entidade adjudicante ou cumpridas as respetivas obrigações.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 18ª

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.

Cláusula 19ª

Subcontratação

1. O contrato tem carácter “intuitu personae”, pelo que o adjudicatário não pode subcontratar, no todo ou em parte, a execução do seu objeto.
2. Excetua-se da proibição do número anterior a subcontratação que seja objeto de autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante.
3. Em caso de subcontratação, o adjudicatário mantém-se plenamente responsável pela prestação dos serviços objeto do contrato.

Cláusula 20ª

Liberação da caução

1. No prazo de 30 (trinta) dias úteis contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do adjudicatário, a entidade adjudicante promove a liberação da caução, conforme previsto no n.º 3 do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual.
2. Decorrido o prazo previsto no número anterior para a liberação da caução sem que esta tenha ocorrido, o adjudicatário pode notificar a entidade adjudicante para que este cumpra a obrigação de liberação da caução.



3. A mora na liberação, total ou parcial, da caução confere ao adjudicatário o direito de indemnização, designadamente pelos custos adicionais por este incorrido com a manutenção da caução prestada pelo período superior ao que seria devido.

Cláusula 21ª

Execução da caução

1. Sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, a entidade adjudicante pode executar a caução prestada pelo adjudicatário, para satisfação de quaisquer importâncias que se mostrem devidas por força do não cumprimento por aquele das obrigações legais ou contratuais, designadamente as seguintes:
 - a) Sanções pecuniárias aplicadas nos termos previstos na cláusula ... do contrato;
 - b) Prejuízos incorridos pela entidade adjudicante, por força do incumprimento do contrato;
 - c) Importâncias fixadas no contrato a título de cláusulas penais.
2. A execução parcial ou total da caução prestada pelo adjudicatário implica a renovação do restivo valor, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação pela entidade adjudicante.

Cláusula 22ª

Casos fortuitos ou de 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 uma das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respectiva realização, alheias à vontade da parte afectada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. 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, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, o sancionatória ou de outra forma



- resultantes do incumprimento de serviços e 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 afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 23ª

Alteração do contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;
3. O contrato pode ser alterado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 24ª

Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações e notificações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada simples ou com aviso de receção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na data de depósito indicada pelos serviços postais.



3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.

Cláusula 25ª

Proteção de Dados Pessoais

1. Qualquer acesso que o cocontratante venha a ter relativamente a quaisquer dados pessoais sob responsabilidade do contraente público, apenas pode ocorrer para os fins constantes do Contrato e por conta e de acordo com as instruções da Contraente Público e nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O contraente público é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais identificados nas especificações técnicas do caderno de encargos, assumindo o cocontratante a posição de subcontratante (“processor”).
3. O cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, comprometendo-se ainda ao seguinte:
 - a) Respeitar integralmente o disposto na legislação europeia aplicável à proteção de dados pessoais e em qualquer outra legislação que a substitua e/ou venha a ser aplicável a esta matéria;
 - b) Cumprir rigorosamente as instruções da Contraente Público no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
 - c) Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o Contrato, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
 - d) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - e) Comunicar de imediato ao Contraente Público quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
4. O cocontratante obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.
5. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do Contrato, por causas imputáveis ao cocontratante, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Contraente Público.
6. O cocontratante obriga-se a ressarcir o contraente público por todos os prejuízos em que este venha



a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados contra a Contraente Público, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

Cláusula 26ª

Boa Fé

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

Cláusula 27ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 28ª

Foro competente

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 29ª

Legislação aplicável

Em tudo o que o presente contrato for omissa, aplicar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e restante legislação aplicável.

PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Objetivo

O IASFA, através do Gabinete de Sistemas e Comunicações, gere uma rede de comunicações de voz crítica ao bom funcionamento do organismo. A atual rede é constituída por soluções heterógenas que se baseiam nos fabricantes Siemens e Alcatel. As centrais telefónicas destes fabricantes constituem a infraestrutura base da rede de voz do IASFA.

O IASFA pretende implementar uma nova solução de comunicações e colaboração evoluindo os sistemas atuais para um sistema mais recente, evoluído e que disponibilize novas formas de comunicar. A solução deverá assegurar a interligação ao sistema de voz existente.

Esta transição será feita faseadamente e pretende-se através deste procedimento a criação da infraestrutura central que suportará a nova solução, incluindo o servidor de chamadas, as gateway de voz para a interligação ao operador, e os telefones (terminais).

É ainda objetivo deste procedimento, garantir a integração e interoperabilidade do novo sistema de comunicações e colaboração, com as soluções atuais do IASFA, dos fabricantes Siemens e Alcatel, bem como continuar a interoperabilidade com o serviço de voz do SICOM (Sistema Integrado de Comunicações) da Defesa.

O IASFA pretende que esta solução permita a utilização da comunicação de voz e vídeo de forma transversal á organização, garantindo uma excelente experiência de utilização, independentemente da localização, dos participantes ou dispositivo de acesso, pretendendo assim obter ganhos claros em termos de produtividade, aumento de eficiência, melhoria do processo de tomada de decisões e redução de custos com deslocações.

Rede Global de Comunicações

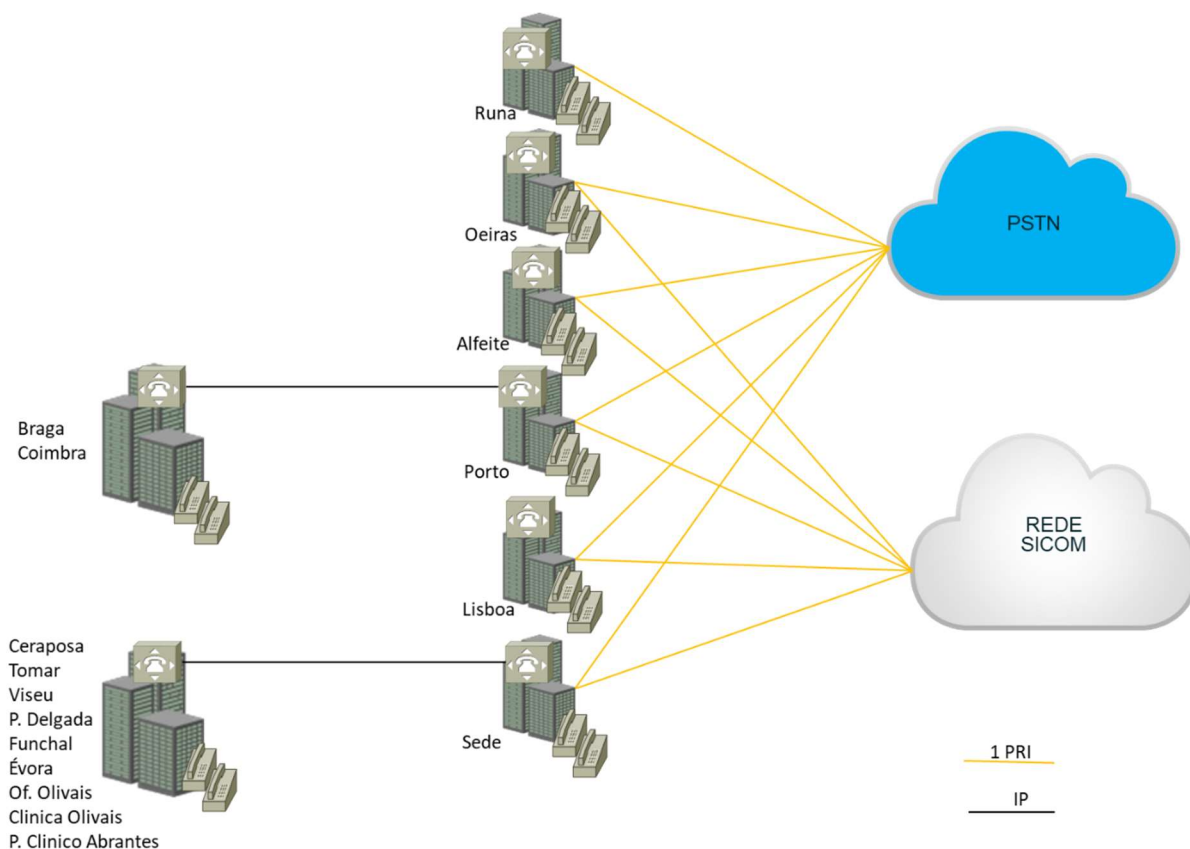
A arquitetura da rede de voz do IASFA é multidisciplinar, constituída por centrais dos fabricantes Alcatel e Siemens. As centrais da Alcatel encontram-se situados na Sede, Porto, Oeiras e Runa, suportados por servidores Alcatel Lucent OmniPCX Office (OXO) e servidores Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise (OXE), existindo várias IPMG (IP Media-Gateways) que estão instalados em alguns edifícios e constituem as infraestruturas do IASFA.

Nos sites de Lisboa e Alfeite existe uma rede de voz que assenta no fabricante Siemens.



A tabela seguinte apresenta uma síntese dos equipamentos que compõe a infraestrutura de voz do IASFA.

Local	Tipo	PSTN	SICOM	Extensões
Sede	Alcatel OXO	1 PRI	1 PRI	120
Porto Santo	Media Gateway	N/A	N/A	50
Tomar	Media Gateway	N/A	N/A	20
Ponta Delgada	Media Gateway	N/A	N/A	10
Viseu	Media Gateway	N/A	N/A	10
Évora	Media Gateway	N/A	N/A	5
Funchal	Media Gateway	N/A	N/A	5
Oficina Olivais	Media Gateway	N/A	N/A	1
Clinica Olivais	Media Gateway	N/A	N/A	1
P. Clinica Abrantes	Media Gateway	N/A	N/A	1
Porto	Alcatel OXO	1 PRI	1 PRI	90
Braga	Media Gateway	N/A	N/A	10
Coimbra	Media Gateway	N/A	N/A	3
Oeiras	Alcatel OXO e Alcatel 4400 OXE	1 PRI	1 PRI	400
Runa	Alcatel OXO	1 PRI	1 PRI	90
Lisboa	Siemens	1 PRI	1 PRI	60
Alfeite	Siemens	1 PRI	1 PRI	80



- As melhores práticas de mercado em termos de redundância e resiliência, minimizando ao máximo o conceito de SPOF (Single Point Of Failure).
- Compatibilidade e integração com a infraestrutura de voz do SICOM instalada no CDD e do fabricante Cisco System;
- Integração de todas as funcionalidades de 80 (oitenta) Telefones Cisco 3905 que o IASFA já detém no seu parque instalado;
- Servidor de comunicações, incluindo o hardware, software e o licenciamento para todos os utilizadores da solução;
- As gateway de voz para a rede publica, através do operador de telecomunicações;
- As gateways ou dispositivos de transcoding para a voz para efeitos de compatibilização de codecs e protocolos de comunicações com os diversos destinos;
- Os equipamentos terminais;
- Serviços de instalação e formação;
- Serviços de Suporte e Manutenção durante todo o período do contrato 2 (dois) anos;

• **Requisitos do sistema de comunicações**

O sistema a propor deve contemplar a mais recente plataforma de comunicações IP e estar devidamente equipado com capacidade para suportar a totalidade dos utilizadores do IASFA, cerca de 1000, apesar de se pretender adquirir neste procedimento apenas as licenças necessárias para os telefones a adquirir neste procedimento.

Deverá ter uma arquitetura aberta e escalável, possuir elevados níveis de redundância, tolerância a falhas e estar equipado com um sistema de processamento central duplicado (cluster).

Deverá ser flexível de modo a suportar serviços e topologias de utilização diferentes, nomeadamente a constituição de soluções descentralizadas (módulos remotos) ou centralizados.

O sistema deverá disponibilizar uma gama completa de telefones IP, gateways e periféricos como por exemplos adaptadores para terminais analógicos.

O sistema deverá incluir uma plataforma de taxação que responda aos requisitos do sistema de comunicações.

O sistema de comunicações proposto deverá contemplar os seguintes serviços ainda que não necessitem de estar todos licenciados numa fase inicial:

- Voz sobre IP
- Presença e Mensagens Instantâneas
- Mensagens de Correio de Voz
- Vídeo
- Mobilidade
- Conferências de Áudio
- Conferências Web e Vídeo
- Cliente de comunicações unificadas para Desktop e Plataformas Móveis.

- **Servidor de comunicações voz e vídeo**

- Arquitetura, Alta Disponibilidade, Escalabilidade e Sobrevivência
 - Cada um dos servidores propostos deverá ter as seguintes especificações ou superior:
 - 1x 2.20 GHz Intel Xeon Silver 4114/85W 10C/13.75MB Cache/DDR4 2400MHz
 - 3x 16GB DDR4-2666-MHz RDIMM/PC4-21300/single rank/x4/1.2v
 - 6x 300GB 12Gb SAS 10K RPM SFF HDD/hot plug/drive sled mounted
 - 1x Ethernet ports on motherboard
 - 1x 770W AC Power Supply
 - O Servidor de comunicações que se pretende adquirir deverá permitir a implementação de telefonia VoIP, em ligações através de redes corporativas locais, “Local Area Network” (LAN) e “Wide Area Network “ (WAN) com um alto nível de funcionalidades de telefonia IP.
 - A solução proposta deverá contemplar uma arquitetura de processamento de chamadas escalável, redundante e distribuída, comportando-se como se um único sistema se tratasse através da LAN/WAN.
 - A solução deverá incluir todo o hardware e software necessário para a implementação do servidor de comunicações de voz e vídeo.
 - O sistema deverá suportar uma arquitetura redundante “active/active”.
 - No caso de failover de um nó do sistema, todas as funcionalidades de chamadas deverão estar disponíveis, se não for possível, indique quais as funcionalidades afectadas.
 - A interligação de interfaces e serviços não IP, como sejam as extensões analógicas e acessos à rede pública deverá ser garantida através de gateways de voz geridas centralmente a partir do servidor de comunicações, e não como unidades isoladas do ponto de vista de configuração/gestão.
 - O sistema deverá permitir que upgrades de software à plataforma de voz, sejam efetuados com impacto mínimo na disponibilidade do serviço de voz.
 - O sistema deverá ter capacidade de integrar o sistema de comunicação com VoWLAN.
 - Deverá ser possível integrar o sistema com o Diretório Corporativa do IASFA, de forma não intrusiva, sem necessidade de extensão do schema da Active Directory (AD). A integração com a AD permitir a importação (user lookup) e autenticação dos utilizadores do sistema.
 - O sistema deverá gerar Call Detail Records (CDRs) num formato standard e deverá permitir a integração com um sistema de taxação externo.
 - O sistema deverá gerar Call Management Records (CMRs) que permitam obter informação sobre a qualidade do áudio de uma chamada de voz.
- Gestão e Operação
 - A solução deverá permitir a gestão de todos os terminais IP, bem como o seu firmware. Deverá ser possível fazer o upgrade/download do firmware dos telefones de forma centralizada e a partir da interface de gestão disponível.
 - O processo de atualização do firmware dos terminais deve ser otimizado.
 - O processo de ligação e registo dos terminais deve ser automático e transparente (plug-and-play).

- O sistema deverá permitir o controlo, registo e gestão unificada de todos os terminais de voz e vídeo.
 - Gestão Energética: Deverá ser possível implementar uma política de eficiência energética para os telefones de secretaria através do sistema de comunicações proposto.
 - O sistema deverá disponibilizar uma interface de gestão Web, acessível por diferentes browsers.
- Qualidade de Voz /Vídeo e Standards Suportados
- Os terminais IP (voz e vídeo) e as aplicações de comunicações deverão ter a capacidade de marcação de pacotes IP para priorização do tráfego na rede.
 - Os serviços de voz e vídeo deverão ter um plano de Call Admission Control (CAC) integrados para garantir o correto funcionamento das comunicações de voz e vídeo.
 - O servidor de comunicações sobre IP deverá implementar RFC 3261 tanto para utilizadores como para ligações ao exterior.
 - O sistema deverá suportar de forma nativa os seguintes codecs de áudio: G.711, G.722, G.729, ILBC.
 - O sistema deverá suportar de forma nativa o codec de vídeo H.264 AVC. Caso não seja suportado, indicar que gateways são necessárias para a conversão.
 - As comunicações de vídeo deverão ser suportadas em SIP.
- Funcionalidades a suportar

A solução a propor, tal como já foi referido anteriormente deverá permitir um conjunto rico de funcionalidades, permitindo ao IASFA trazer valor para os seus utilizadores, promovendo a produtividade entre os utilizadores do IASFA. Entre outras, a solução proposta deverá cumprir estas funcionalidades consideradas pelo IASFA como fundamentais:

- A componente de Voz sobre IP proposta deverá permitir a maioria das funcionalidades de voz corporativas existentes no IASFA atualmente.
- O sistema de comunicações deverá ser unificado permitindo comunicações de voz e vídeo. Deve ser possível gerir o tráfego de vídeo e voz de forma integrada.
- O Vídeo deverá ser transversal a todo o sistema, permitindo comunicações de vídeo entre qualquer terminal video-enabled, quer seja um sistema pessoal, um desktop equipado com um cliente unificado ou uma sala de videoconferência.
- O sistema deverá permitir vídeo HD com resolução de 1080p sempre que o terminal o permita.
- A solução deverá suportar um cliente de mobilidade através da utilização de equipamento movel como um terminal de comunicações IP integrado com a solução proposta
- A solução proposta deverá incluir a possibilidade de efetuar e/ou receber chamadas a partir da internet através do cliente de mobilidade sem recurso a VPN corporativas.

Número Único de contacto:

- Os utilizadores deverão poder ser contactados por um número único gerido pelo servidor de comunicações, independentemente da localização do colaborador: escritório, campus

empresarial, em viagem ou em casa, dando preferência a um único número de contacto por cada utilizador.

- Todas as chamadas devem ser encaminhadas para um número único, correspondente à extensão do utilizador no Servidor VoIP, independentemente de onde este utilizador esteja, na LAN corporativa ou na rede móvel.
- Deve ser possível definir regras para a chamada tocar simultaneamente ou sequencialmente nos destinos remotos configurados.
- Durante uma chamada telefónica deverá ser possível passar a chamada do telefone de secretária para o telemóvel ou outro telefone, sem perder a ligação ou colocar a chamada em espera.
- Os utilizadores deverão poder definir filtros e horários para os destinos remotos. Por exemplo, as chamadas para o telemóvel são encaminhadas das 8h às 18h.
- Os utilizadores deverão poder activar/desactivar esta funcionalidade através de uma tecla no telefone IP, Interface Web ou através de uma interface self-service de voz.

Mobilidade de Extensão:

- O sistema deverá permitir a mobilidade de extensão dos utilizadores, mediante login com um username e pin no telefone.
- Depois do login do utilizador o telefone deverá adotar o perfil do colaborador, incluindo a extensão, as teclas de marcação rápida e outras propriedades específicas do utilizador para o telefone.
- Se um telefone não estiver com o login de um utilizador deverá ser possível definir um perfil por defeito adaptável às necessidades do IASFA, por exemplo, o telefone não poderá fazer chamadas para fora exceto chamadas de emergência.
- Deverá ser possível alterar o PIN através do telefone.

Contact Center:

- A solução a propor deverá contemplar a funcionalidade de contact center. Com esta plataforma, pretende o IASFA gerir a entrada de chamadas em determinados serviços, definindo os utilizadores que atenderão essas chamadas bem como poder tirar relatórios (em tempo-real e históricos) de todas as chamadas e utilizadores que compõem a solução de contact center.

Entre outras, a solução deverá responder aos seguintes requisitos:

- Ser escalável até pelo menos 400 chamadas em filas de espera.
- Ser escalável até pelo menos 400 agentes de atendimento em simultâneo. Inicialmente deve incluir a licença para 5 agentes.
- A solução deve integrar com aplicações externas.
- Deve ter um sistema de roteamento e de fila de espera flexível
- Deve ser possível aplicar várias regras de roteamento de chamadas (ex: agente disponível à mais tempo)
- Fornecer funcionalidades de IVR.
- Capacidade de gerar relatórios em tempo-real e históricos.
- Deverá suportar roteamento de chamadas baseado em Skills
- Suporte para consola e função de supervisor.
- Suporte para consola e função de agente.
- A consola de agente deverá permitir o controlo da chamada (atender, desligar, colocar em espera, transferir)
- O supervisor deve poder ver estatísticas em tempo-real a partir da sua consola.
- A solução deverá suportar integração aplicacional via API/CTI.
- A consola de operador e supervisor deve ser web-based ou seja, acessível através de browser
- A aplicação de relatórios deve ser web-based ou seja, acessível através de browser

Funcionalidades de Telefonia IP:

O sistema deverá assegurar as seguintes funcionalidades:

- Resposta / Liberação de resposta
- Indicador de mensagem em espera (MWI)
- Alerta de campo de lâmpada de ocupado (BLF)
- Presença de telefonia
- Seleção automática de rota
- Movimentos automáticos de endpoint
- Seleção automatizada de largura de banda de chamada por chamada
- Cancelamento automático de eco
- Encaminhamento de chamada
- CAC estático
- CAC dinâmico
- Chamada em espera / liberação
- Chamada estacionamento / captação
- Transferência de chamadas
- Música em espera
- Chamada em espera
- ID da linha de chamada Linha e nome
- Conferencia de voz



- Linha compartilhada
- Discagem direta interna
- Discagem direta externa (DOD)
- Não perturbe
- Não perturbe – chamada rejeitada
- Captura de chamada direcionada
- E.164 com + discagem
- Associa-se através das linhas
- Rediscagem do último número
- Plano de discagem unificado
- Linha direta e ringdown automático de linha privada (PLAR)
- Segurança
- Gestão licenças
- Discagem de diretório de telefone: corporativo e pessoal
- Cliente VPN no telefone IP
- Roteamento de menor custo
- Ferramenta de análise e relatórios CDR
- Teclas de linhas programáveis
- Aparência de várias chamadas por linha
- Aparência de várias linhas
- Portabilidade numérica
- Consola do operador
- Supressão de silêncio e deteção de atividade de voz (VAD)
- Multifrequência de tons duplos fora da banda (DTMF)
- Desviar chamadas para o correio de voz
- Sem som (Mute)
- Discagem rápida
- Ajusto do volume da campainha
- Logs de eventos e relatórios
- Grupo de buscas: transmissão; circular e linear
- Códigos de autorização forçada e códigos de assunto do cliente (códigos de conta)
- Particionamento do plano de discagem
- Processamento de chamadas distribuídas
- Vídeo
- Administração Web – baseada no sistema
- Serviços XML em telefones IP
- Diretório de discagem rápida Web – (discagem automática)

Mensagens Instantâneas e Presença:

- A solução proposta deverá ser baseada open standards disponibilizando serviços de presença e mensagens instantâneas (IM).
- O sistema de IM e Presença deverá suportar os standards SIP/SIMPLE e XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) para comunicações de IM entre utilizadores e para recolha de informação acerca do estado de um utilizador e as suas capacidades de comunicação.
- O sistema deverá suportar uma arquitetura redundante “active/active”.
- A solução deverá permitir a recolha de informação de presença dos diferentes terminais associados ao utilizador.
- A solução deverá recolher o estado de presença telefónica significando que mesmo que o utilizador não esteja a utilizar uma aplicação de colaboração (desktop ou móvel), caso utilize o telefone, o seu estado de presença deve ser alterado.
- Deverá ser possível a federação com outros sistemas baseados em SIP e XMPP.
- A solução deverá ter interfaces abertas e APIs disponíveis para permitir a inclusão de presença e mensagens instantâneas a qualquer aplicação Web, sem necessitar de instalação de um cliente.
- A solução apresentada deverá suportar um cliente para desktop, multiplataforma que permita a integração do desktop com o telefone, nomeadamente para suportar Click-to-Call, Click-to-IM, e chamadas a partir de uma lista de contactos.

- **Gateway de Voz**

O IASFA pretende que seja apresentada uma solução que interligue à rede pública de voz (PSTN) por IP (Session Border Controller), mas também por acesso primário RDIS fisicamente no mesmo equipamento. Assim a solução deverá contemplar gateways de interligação que cumpram com os seguintes requisitos em cada unidade:

- Gateways – Quantidade 2
 - Pelo menos três portas Ethernet LAN 10/100/1000
 - Escalável até 1000 chamadas IP em simultâneo.
 - Deve vir licenciado para 60 chamadas IP em cada gateway, estando as gateway fisicamente em locais distintos.
 - Suporte para acessos Primários ISDN. Deve contemplar de base 1 interface para ligação de E1/PRI
 - Capacidade de suporte para acessos básicos RDIS.
 - Capacidade de suporte para acessos analógicos
 - Interworking entre vários protocolos (H323 e SIP por exemplo):
 - H.323 to H.323
 - H.323 to SIP
 - SIP to SIP
 - Modos flow-through e flow-around
 - Suporte de protocolos de fax (fax-passthrough e T.38 fax relay)
 - Suporte de modem (modem-passthrough e Modem over G711)



- Suporte para DTMF nos seguintes formatos:
 - H.245 alphanumeric
 - H.245 signal
 - RFC 2833
 - SIP notify
 - Key Press Markup Language (KPML)
- Suporte para Call Admission Control
- Segurança e privacidade:
 - Rogue SIP invite e detecção pacotes rogue RTP
 - IP Security (IPsec)
 - Secure RTP (SRTP)
 - Transport Layer Security (TLS)
 - Interoperabilidade SRTP-to-RTP
- Codecs de áudio:
 - G.711 mu-law e a-law
 - G.722
 - G.723ar53, G.723ar63, G.723r53, e G.723r63
 - G.726r16, G.726r24, e G.726r32
 - G.728
 - G.729, G.729A, G.729B, e G.729AB
 - Internet Low Bitrate Codec (iLBC)
- Suporte para:
 - RTP, RTCP e Binary Floor Control Protocol (BFCP)
 - SIP delayed-offer para SIP early-offer
 - H.323 Slow Start to H.323 Fast Start
- Serviços de Transcoding entre codecs
- Integração aplicacional:
 - Tool Command Language (Tcl) scripts
 - Web-based API

- **Terminais**

O IASFA pretende que na solução apresentada, sejam propostos terminais com as seguintes características/funcionalidades, equivalentes ou superiores:

- Terminal Tipo 1 (Equipamento de referência Cisco Unified SIP Phone 3905) – Quantidade 860
 - Resolução de 128 × 32
 - Suporte dos codecs G.711a, G.711μ, G.729, G.729a, G.729ab
 - Alta-voz bidirecional
 - Tecla de MUTE
 - Switch Ethernet integrado com porta 10/100 BASE-T
 - Tecla de Controlo do volume
 - Suporte de PoE 802.3af classe 1
 - Suporte de transferência de chamada

- Terminal Tipo 2 (Equipamento de referência Cisco UC Phone 7821) – Quantidade 95
 - Ecrã de pelo menos 3,5"
 - Resolução de 396 × 162 pixels
 - Suporte dos codecs G.711a, G.711μ, G.729a, G.722 e iLBC
 - Alta-voz bidirecional
 - Teclas de acesso rápido
 - Tecla de MUTE
 - Switch Ethernet integrado com porta 10/100 BASE-T
 - Porta de entrada de Headset
 - Tecla de Controlo do volume
 - Suporte de encriptação
 - Suporte de PoE 802.3af classe 1
 - Suporte de aplicações XML

- Terminal Tipo 3 (Equipamento de referência Cisco IP Phone 8865) – Quantidade 1
 - Ecrã de pelo menos 5"
 - Resolução de 800 × 480 pixels
 - Suporte de vídeo 720p HD, H.264 AVC
 - Suporte dos codecs G.711a, G.711μ, G.729a, G.722 e iLBC
 - Alta-voz bidirecional
 - Teclas de acesso rápido
 - Tecla de MUTE
 - Switch Ethernet integrado com porta 10/100/1000BASE-T
 - Porta de entrada de Headset
 - 2 portas USB
 - Suporte de Bluetooth
 - Cliente Wi-Fi, 802.11 a/b/g/n/ac
 - Tecla de Controlo do volume
 - Suporte de encriptação
 - Suporte de PoE 802.3af classe 4
 - Suporte de aplicações XML

- Terminal Tipo 4 (Equipamento de referência Cisco 2-Port Analog Telephone Adapter) – Quantidade 1
 - Duas entradas RJ11
 - Porta de rede Ethernet 10/100BASE-T
 - Suporte para o protocolo de fax T38
 - Suporte para protocolo SIP
 - Suporte para Secure Real-Time Transfer Protocol
 - Suporte para Transport Layer Security (TLS) sobre SIP

- **Licenciamento para Utilizadores**

É pretendido o fornecimento de licenciamento para suporte dos seguintes cenários:

- 932 Licenças para utilizadores com um terminal assignado, de acordo com os terminais fornecidos;
- 25 Licenças para utilizadores com mais do que dois terminais assignados, de acordo com os terminais fornecidos;

- **Segurança**

Sendo a solução proposta baseada em IP, o elemento segurança é de fundamental importância para o IASFA.

Deverá ser assegurado o seguinte:

- Implementação de segurança em todos os componentes tais como os terminais, gateway e aplicações
 - A voz e os dados devem ser separados, garantindo a qualidade de voz sobre os dados
 - A solução deverá permitir que apenas os terminais autorizados se possam registar
 - A segurança da configuração do telefone deve ser garantida para que não possa ser copiada
 - Havendo a possibilidade de alguns telefones serem instalados em zonas de acesso publico (salas de reuniões, refeitórios, etc) deve existir a possibilidade de segurança que limite a utilização destes terminais
 - Devem existir funcionalidades de segurança que permitam a encriptação (em todos os elementos)
- **Serviços de instalação:**
 - I. São da responsabilidade do adjudicatário todos os serviços necessários a implementação das infraestruturas descritas neste procedimento.
 - II. Os serviços de implementação deverão garantir no mínimo o seguinte:
 - a. A instalação e configuração dos equipamentos propostos, integrando-os na infraestrutura de rede já existente, garantindo desta forma a interoperabilidade com a solução existente, traduzindo-se este requisito na capacidade de efetuar chamadas entre os terminais existentes e os novos terminais a serem instalados;
 - b. Considerar que, com o processo de migração, deverá ser feita a otimização/rearranjo/arrumação da cablagem existente no bastidor, de forma a garantir a disposição ótima da mesma, de acordo com as melhores práticas;
 - c. Deverá ser entregue documentação com planos de transição que assegurem a indisponibilidade mínima de serviço;
 - d. Formação para todos os utilizadores com duração mínima de 2 (dois) dias;
 - e. Formação de gestão e operação para a equipa técnica do IASFA com a duração mínima de 3 (três) dias. Esta formação deverá abranger os vários componentes do sistema, ao nível de operação, gestão e manutenção;
 - f. No final da implementação o concorrente deverá entregar ao IASFA um relatório com toda a documentação técnica;

- g. Os serviços identificados serão acompanhados pelo IASFA;
- h. A implementação deverá ser realizada por técnicos seniores com elevada experiência na implementação de projetos da mesma natureza.

- **Garantia, Manutenção e Assistência Técnica**

Deverão ser assegurados os serviços de garantia, manutenção e assistência técnica pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos, devendo incluir:

- Prestação de serviços de suporte e assistência técnica;
- Fornecimento, montagem ou instalação de peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
- Transporte do equipamento, peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens, entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
- Acesso ao Suporte do Fabricante
- Acesso a novas versões de software disponibilizados pela fabricante
- Deslocação ao local de instalação dos equipamentos;
- Mão-de-obra.

Deverá ser previsto e evidenciado na proposta o seguinte nível mínimo de serviço para os equipamentos passíveis deste tipo de suporte, contemplando:

- Suporte com o serviço de “Technical Assistance Center” e de Hardware Replacement do fabricante em regime 8x5xNBD;
- Atualizações contínuas do Sistema Operativo em regime 24x7;

- **Equipa e Planeamento:**

Para a implementação dos serviços/sistemas identificados e prestador de serviços deverá apresentar um planeamento detalhado do projeto, explicando todas as atividades, os deliverables previstos e os milestones de projeto

Quanto à equipa que assegurará a realização das atividades, deverá o prestador de serviços apresentar o dimensionamento da equipa com descrição detalhada das funções e papéis a desempenhar por cada elemento.

Apresentar definição, em termos de organigrama proposto para a equipa de projeto com identificação das estruturas de controlo e gestão bem como a integração dos elementos do prestador e elementos do IASFA no âmbito do organigrama e papel previsto no decorrer do projeto, sempre que aplicável.



- **Documentação**

- Declaração onde os concorrentes evidenciem experiência na prestação de serviços de soluções de comunicações unificadas;
- Declaração emitida pelo fabricante que ateste que todo o equipamento a fornecer é novo e que o IASFA será o seu primeiro proprietário;
- Declaração emitida pelo fabricante que ateste que este tem conhecimento da proposta apresentada pelo adjudicatário, e certifique que a garantia é por ele prestada, de acordo com os requisitos constantes no Caderno de Encargos.
- Certificação ISO 9001;
- Credenciação de segurança pela Autoridade Nacional de Segurança em pelo menos “Marca Nacional – grau secreto”