



**CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º 151/DCP/DSTI/FORNECIMENTO E SUPORTE DE PLATAFORMAS DE
VOZ, MONITORIZAÇÃO, SEGURANÇA E LIGAÇÕES CLOUD**

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	3
Cláusula 1.ª Objeto e divisão em lotes	3
Cláusula 2.ª Local da entrega e instalação dos bens e prestação de serviços	3
Cláusula 3.ª Duração	4
Cláusula 4.ª Preço base	4
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	5
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	6
Cláusula 7.ª Sigilo	6
Cláusula 8.ª Proteção de dados	6
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	8
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	8
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Foro competente	9
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	9
Cláusulas Técnicas	10
Cláusula 14.ª Descrição técnica	10
Cláusula 15.ª Garantia e suporte	12
Cláusula 16.ª Níveis de serviço	13
Cláusula 17.ª Serviços	13
Cláusula 18.ª Entregáveis e documentação	15
Cláusula 19.ª Conformidade e operacionalidade dos bens	15
Cláusula 20.ª Prazos de entrega	15
Cláusula 21.ª Condições de transporte e entrega	16
Cláusula 22.ª Ato de entrega e instalação dos bens	16
Cláusula 23.ª Verificação e aceitação dos bens	17
Cláusula 24.ª Regulamento Geral de Proteção de Dados	18
Cláusula 25.ª Gestor do Contrato	18





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

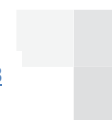
Objeto e divisão em lotes

1. O presente procedimento compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante designada abreviadamente por “AMA”), na sequência de procedimento pré contratual, que se encontra dividido em quatro lotes tem por objeto o fornecimento e suporte de plataformas de voz, monitorização, segurança e ligações cloud, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do Caderno de Encargos.
2. O procedimento está repartido em quatro lotes, com a seguinte correspondência:
 - a) Lote 1: Consiste no fornecimento de Session border controllers e integração MS Teams com telefonia IP e equipamentos de vídeo e bolsa de horas de serviços de apoio;
 - b) Lote 2: Consiste na expansão de licenciamento da plataforma PRTG Network Monitor, suporte e migração de outras plataformas de monitorização e bolsa de horas de serviços de apoio;
 - c) Lote 3: Consiste na renovação de suporte para equipamentos de segurança de centro de dados, com bolsa de horas de serviços e bolsa de horas de serviços de apoio;
 - d) Lote 4: Consiste na contratação de serviços de ligação Oracle Fastconnect.
3. A adjudicação será realizada por lotes, podendo as propostas ser apresentadas para um, para dois, três ou para todos os lotes.
4. O fornecimento objeto do contrato a celebrar, para todos os lotes, compreende também os serviços acessórios de instalação e configuração das plataformas, bem como os serviços de garantia e suporte pelo período de duração do contrato.

Cláusula 2.ª

Local da entrega e instalação dos bens e prestação de serviços

1. As licenças serão fornecidas utilizando a via eletrónica à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação.
2. Os bens serão entregues nas instalações da AMA em coordenação com a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação.
3. O licenciamento deverá ficar visível na conta da AMA no próprio website de licenciamento respetivo.
4. Os serviços acessórios de garantia e suporte são prestados nas instalações da AMA, na área metropolitana de Lisboa ou outra a indicar em sede de execução contratual, conforme seja definido pela AMA





Cláusula 3.ª

Duração

O contrato terá a duração de 36 meses contados da data da sua celebração, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

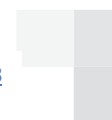
Preço base

1. O preço contratual é de € 296.800,00 (duzentos e noventa e seis mil euros e oitocentos euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, repartido pelos lotes da seguinte forma:
 - a) Lote 1: 80.000,00€ (oitenta mil euros), não submetido à concorrência, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, com os seguintes preços base:
 - i. Fornecimento de licenciamento, serviços de instalação e suporte com um preço base de 77.000,00€
 - ii. Preço base hora de 80,00€ para a bolsa de horas de serviços de apoio especializados.
 - b) Lote 2: 110.000,00€ (cento e dez mil euros), não submetido à concorrência, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, com os seguintes preços base:
 - i. Fornecimento de licenciamento, serviços de instalação e suporte com um preço base de 50.000,00€
 - ii. Preço base hora de 60,00€ para a bolsa de horas de serviços de apoio especializados.
 - c) Lote 3: 60.000,00€ (sessenta mil euros), não submetido à concorrência, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, com os seguintes preços base:
 - i. Fornecimento de licenciamento, serviços de instalação e suporte com um preço base de 54.000,00€
 - ii. Preço base hora de 80,00€ para a bolsa de horas de serviços de apoio especializados.
 - d) Lote 4: Preço base de 46.800,00€ (quarenta e seis mil e oitocentos euros)

N = quantidade de horas aproximado, obtido a partir de: (valor contratual-valor base licenciamento serviços)/valor base hora bolsa de serviços

O valor apresentado para “N” tem interpretação apenas para efeitos de cálculo de proposta vencedora. Não é um limite e/ou compromisso de horas a fornecer em qualquer um dos lotes.

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço contratual e/ou superior ao preço base.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente





- a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
- b) Encargos com telecomunicações;
- c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:

- a) No que respeita ao fornecimento dos equipamentos/licenças, após a sua entrega, instalação, configuração e aceitação pela AMA (lotes 1 e 2);
- b) No que respeita ao suporte, garantia e serviços, a faturação é efetuada anualmente mediante a efetiva prestação dos serviços (lotes 1, 2 e 3).
- c) O lote 4 será faturado mensalmente com a efetiva prestação do serviço.;
- d) No que respeita à bolsa de horas de apoio especializado, a faturação é efetuada trimestralmente referente às horas efetivamente consumidas, pelo que a AMA deve pagar ao cocontratante, o preço/hora constante da proposta adjudicada multiplicado pelo número de horas efetivamente prestadas.

- 2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
- 3. 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 AMA, sob pena da sua devolução.
- 4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
- 5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
- 6. Só serão devidos os valores referentes aos bens efetivamente fornecidos e aos serviços acessórios efetivamente prestados e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
- 7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
- 8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante 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

Propriedade intelectual

1. Correm inteiramente por conta do cocontratante, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do fornecimento dos equipamentos, de materiais, de elementos de construção, de hardware, de software ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se a AMA vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no ponto anterior, o cocontratante responderá nos termos do disposto no artigo 447.º, n.º 2, do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e 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.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto





no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:

- a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.





5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Tendo em conta os níveis de serviço e prazos de entrega/resolução estabelecidos na cláusula 15ª, 16ª, 19ª 20ª e 23ª, por cada dia de atraso, aplicar-se-á a penalidade de 0,25% sobre o valor total do contrato.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Cocontratante, a AMA pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Cocontratante ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha





determinado a resolução do contrato.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
5. 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.
6. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
7. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
8. 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 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.^a

Descrição técnica

Lote 1

1. Pretende-se o fornecimento de plataforma do tipo *session border controller* com as seguintes características mínimas:

- a) Funcionamento em infraestrutura virtualizada *VMWare*;
- b) Possibilidade de funcionamento em ambiente de *cloud* pública (Azure ou AWS).
- c) Alta disponibilidade com redundância ativo/passivo;
- d) Suporte para 700 (setecentas) chamadas por segundo;
- e) Suporte até 50000 (cinquenta mil) chamadas simultâneas;
- f) Local media optimization para Microsoft Teams direct routing;
- g) Capacidade para suportar mais de 10000 chamadas em SRTP-RTP;
- h) Suporte para SIP;
- i) Suporte para H.323;
- j) Suporte para SILK;
- k) Suporte para g711 e g729;
- l) Licenciamento para 750 sessões simultâneas SIP (chamadas simultâneas);
- m) Licenciamento para 200 sessões simultâneas SILK;
- n) Licenciamento para 250 sessões simultâneas de *transcoding*;
- o) Certificação *Teams Direct Routing* com possibilidade de *transcoding* SILK;
- p) Suporte para SIPREC até 4 destinos;
- q) Possibilidade de manipulação de mensagens SIP;
- r) Possibilidade de captura de tráfego para análise via *Wireshark*;
- s) Registo detalhado de chamadas para análise em *dashboard* da própria plataforma;
- t) Análise de registos por número chamador, chamado e redirecionado, endereço ip do *peer* ou *trunkgroup*;
- u) Ferramenta para análise de CDR com geração automática de SIP *Ladder*;
- v) Ferramenta de simulação de chamadas para despiste de encaminhamento de chamadas;
- w) *Dashboard* para visualização em tempo real do uso de licenciamento, chamadas ativas, tentativas de chamadas e códigos de desligamentos;
- x) Monitorização e alarmísticas via SNMP;

2. Integração entre videoconferências do fabricante Cisco e o serviço Microsoft Teams para efeitos de participação em reuniões online realizadas nesta última plataforma, com as seguintes características:





- a) Suporte para 7 equipamentos, sendo 5 do modelo Cisco SX-10 e 2 do modelo SX-20;
- b) Os equipamentos já existem e registam-se todos em plataforma *on-premises* da AMA (CUCM);
- c) A AMA já tem um *Tenant MS Teams*;
- d) A solução deve possibilitar que os equipamentos listados participem concorrentemente em sessões Microsoft Teams;
- e) Possibilidade de partilha de conteúdos através dos equipamentos de videoconferência;

3. Fornecimento de todo e qualquer licenciamento necessário para o funcionamento e cumprimento dos requisitos dos dois pontos anteriores.

Lote 2

4. Pretende-se a expansão de solução de monitorização de equipamentos da infraestrutura de rede e de computação da AMA, existente actualmente na AMA, assente no software Paessler PRTG, ou fornecimento de solução equivalente, com as seguintes características mínimas:

- a) Ausência de limite de instalações de servidores;
- b) Ausência de limite de número total de sensores suportados;
- c) Ausência de limite de sondas remotas;
- d) Funcionamento em máquinas virtuais;
- e) Ausência de limitações no tipo de sensores (desde que suportados) a utilizar nos diversos servidores;
- f) Instalação em infraestrutura própria da AMA (instalação on premises);
- g) Possibilidade de instalação de sonda e/ou servidor em máquina virtual alojada em infraestrutura cloud da AMA;
- h) Fornecimento de dashboard ITOps;
- i) Suporte para sensores dos seguintes tipos:
 - i. SNMP (fabricantes Cisco, Fortinet, Checkpoint)
 - ii. Netflow
 - iii. DNS
 - iv. Radius
 - v. Ping
 - vi. Http
 - vii. SSH
 - viii. Jitter
 - ix. wmi

5. Acesso a software envolvido na solução atual e suas eventuais novas versões, funcionalidades ou aplicações durante a vigência do contrato;





6. No caso de fornecimento de plataforma equivalente, o cocontratante deverá garantir:
- a) Suporte para todas as funcionalidades disponibilizadas pela atual solução;
 - b) Migração da atual solução sem que isso represente impacto para o serviço nem onere a AMA;
 - c) O cumprimento dos pontos anteriores deve ser claramente demonstrado através de proposta comercial detalhada da solução variante e com documentação oficial ou declaração do fabricante da mesma.

Lote 3

7. Pretende-se a renovação do suporte e licenciamento, por um período de 36 meses, dos equipamentos de propriedade da AMA, e das suas respetivas funcionalidades que constam na conta AMA nº 8126882 no fabricante Checkpoint.
8. Não devem ser contempladas as renovações das seguintes *blades*: *Antivírus*, *Url filtering*, *Anti-Spam* e *Anti-Bot*
9. Fornecimento de todo e qualquer licenciamento necessário para o funcionamento e cumprimento dos requisitos dos dois pontos anteriores.

Lote 4

10. Fornecimento de serviço de ligação dedicada entre o datacenter da AMA e a infraestrutura AMA alojada no serviço *cloud* do fornecedor Oracle (Oracle Fastconnect).
11. Ligação com uma largura de banda mínima de 1Gbps simétricos.
12. O *datacenter* da AMA tem a seguinte morada: Av. Leite de Vasconcelos, 2, Alfragide 2614-502 Amadora

Cláusula 15ª

Garantia e suporte

1. São exigidos garantia, suporte, manutenção do *hardware*, *software* e licenciamento pelo período de duração do contrato, nas seguintes condições:
- a. Assistência técnica prestada pelo fabricante ou parceiro certificado em canal Web online, por telefone ou email, entre as 8:00h e as 20:00h em qualquer dia útil;
 - b. Acesso à totalidade de atualizações de *software/firmware*, disponibilizados pelos respetivos fabricantes, como possibilidade de atualização para as versões mais recentes, com eventuais custos de licenciamento ou outros, assegurados pelo cocontratante;
 - c. Substituição e/ou reparação de equipamentos, em caso de avaria, no local de instalação dos mesmos;
 - d. Intervenção e resolução da avaria até final do próximo dia útil (NBD);





e. No caso de equipamentos que ainda estejam sob suporte à data, o mesmo deverá ser estendido até ao final do contrato.

2. Considera-se incluído na garantia:

- a) As operações de natureza preventiva, designadamente, revisões, afinações, limpezas e testes necessários à redução dos riscos de avaria, de forma a garantir, em tempo, a manutenção das respetivas características a um nível semelhante às iniciais;
- b) As operações de natureza corretiva, que têm como objetivo repor os produtos em condições normais de funcionamento sempre que ocorram falhas ou avarias;
- c) Os custos de mão-de-obra e restantes encargos com pessoal, incluindo o transporte, para efeito das prestações previstas nas alíneas anteriores;
- d) Todos os encargos com o transporte do material necessário à execução das prestações previstas nas alíneas anteriores;

Cláusula 16.ª

Níveis de serviço

- 1. Para efeitos de contabilização de prazos, são tidos em conta apenas os dias úteis;
- 2. Entende-se por anomalia todas as causas que levem à indisponibilidade total ou parcial do serviço;
- 3. Entende-se por tempo de reposição do serviço o prazo compreendido entre a abertura do incidente pela entidade adjudicante, junto do apoio técnico do cocontratante, e a reposição completa do serviço em funcionamento.
- 4. Em caso de anomalia, o prazo máximo de reposição do serviço é o final do dia útil seguinte (NBD);
- 5. Em caso de necessidade de substituição ou reparação de hardware, e apenas quando a falha não tem impacto na disponibilidade do serviço, o prazo máximo é de cinco dias úteis;
- 6. Outras solicitações têm um tempo máximo de resolução de 2 dias úteis.

Cláusula 17.ª

Serviços

Lote 1

- 1. Instalação/configuração das soluções especificadas na cláusula 14.ª.
- 2. Instalação e configuração total da solução especificada no ponto 1 da cláusula 14.ª, contemplando todas as funcionalidades aí solicitadas aplicadas ao contexto da infraestrutura existente e entrega dos manuais técnicos da solução instalada, com destaque para:
 - a) Migração de configuração em equipamentos existentes do tipo Cisco Cube, assegurando o routing de chamadas existente assim como as diversas ligações SIP;
 - b) Integração com operador;





- c) Integração com CUCM;
 - d) Configuração de *Direct Routing* do MS Teams com CUCM e PSTN;
 - e) Aprovisionamento e ativação do *Phone System* no Microsoft Teams;
3. Configuração integral da solução especificada no ponto 2 da cláusula 14.^a, incluindo as componentes Cisco *Webex*, equipamentos de videoconferência e/ou GW de vídeo *on-premises*, e plataforma MS Teams (caso aplicável) e entrega dos manuais técnicos da solução instalada.
4. Serviços Profissionais referente à Bolsa de horas, relativos a trabalhos especializados de configuração, integração ou atualização de funcionalidades das soluções/plataformas fornecidas.

Lote 2

5. Instalação do software especificado na cláusula 14.^a, com recurso a máquinas virtuais a fornecer pela AMA, devendo ser consideradas as seguintes quantidades iniciais:
- a) 4 servidores
 - b) 3 sondas remotas
 - c) 1 dashboard ITOps
6. Integração de autenticação com AD AMA;
7. Migração do sistema de monitorização de rede Whatsup Gold contendo:
- a) Total de 850 equipamentos de rede de 3 fabricantes distintos;
 - b) 4 dashboards (mapas);
 - c) Notificação via email;
 - d) Equipamentos agregáveis nas seguintes categorias (templates): Firewall datacenter (Fortinet/Checkpoint); publicador web; Switch datacenter; Switch remoto (Cisco/Fortiswitch); firewall de espaço de atendimento; switch de espaço de atendimento; Access Points (FortiAP e FortiWLC).
8. Migração do sistema de monitorização da infraestrutura tecnológica SCOM (System Center Operations Manager) contendo:
- a) Total de 450 servidores virtuais (Open Source e Microsoft Windows)
 - b) 3 plataformas de esxi
 - c) Infraestrutura física que suporta a plataforma virtual
 - i. Enclosures e blades HP
 - ii. Servidores físicos DELL
 - iii. Sistemas de storage e gestão de backups EMC/DELL
 - d) Infraestrutura física:
 - i. Appliances NTP
 - ii. Appliances de email



- e) Dashboards de disponibilidade/SLA, desempenho/performance, estado/saúde dos serviços
 - i. Global
 - ii. Por negócio
- 9. Configuração de dashboard ITOps contendo até 20 aplicações;
- 10. Serviços Profissionais referente à Bolsa de horas, relativos a trabalhos especializados de instalação e configuração de novos servidores, sondas, sensores ou qualquer outro tipo de funcionalidade do software PRTG, assim como da monitorização de novos equipamentos, serviços ou aplicações, criação de mapas ou dashboards.

Lote 3

- 11. Atualizações de *software* de todas as componentes abrangidas pelo suporte fornecido para a última versão disponibilizada pelo fabricante, ou outra acordada em sede de projeto.
- 12. Serviços Profissionais referente à Bolsa de horas, relativos a trabalhos especializados de configuração, integração ou atualização de funcionalidades das soluções/plataformas fornecidas.

Cláusula 18.ª

Entregáveis e documentação

- 1. O Cocontratante deverá apresentar a documentação detalhada da solução solicitada na cláusula 14.ª, referentes ao lote 1 e lote 2, respeitando o prazo de entrega previsto na cláusula 20.ª.
- 2. A entrega da documentação é condição obrigatória para a validação/aceitação de entrega de bens/serviços.

Cláusula 19.ª

Conformidade e operacionalidade dos bens

- 3. O cocontratante obriga-se a entregar à AMA os bens objeto do contrato nas quantidades requeridas e com os requisitos técnicos e funcionais previstos no presente caderno de encargos, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
- 4. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
- 5. O cocontratante é responsável perante a AMA por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

Cláusula 20.ª

Prazos de entrega

- 1. O cocontratante obriga-se a entregar, instalar e configurar os bens cuja aquisição é objeto do presente caderno de encargos, nos locais indicados pela AMA, no prazo máximo de 30 dias, contados da requisição



da AMA.

2. Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o cocontratante, logo que dele tenha conhecimento, requerer à AMA que lhes seja concedida uma prorrogação do respetivo prazo, fundamentando adequadamente o pedido.

Cláusula 21.ª

Condições de transporte e entrega

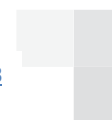
1. Os bens serão entregues, mediante requisição expressa e escrita, nos locais indicados pela AMA, em qualquer ponto do território nacional continental.
2. O cocontratante deverá comunicar previamente a data de entrega e as condições necessárias à instalação física dos equipamentos, em condições normais de uso, com vista a garantir o perfeito funcionamento do equipamento.
3. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega bem como a respetiva montagem, instalação, configuração e testes são da responsabilidade do cocontratante.
4. Os riscos na fase de transporte, de acondicionamento, da embalagem, da carga e da descarga, da entrega, são da exclusiva responsabilidade do cocontratante, sem quaisquer encargos adicionais para a AMA.
5. Os bens deverão incorporar todas as peças e ser acompanhadas do certificado de garantia, dos manuais, das instruções técnicas e outros elementos necessários a garantir o seu funcionamento em condições normais de uso e que estão incluídas no respetivo preço.
6. As embalagens dos bens devem ser conservadas fechadas e seladas pelo cocontratante até à instalação dos mesmos em condições normais de uso.
7. Após a instalação, as embalagens ficarão na posse da AMA e devem conter etiquetagem com as referências do cocontratante, do fabricante, da marca, do modelo, do lote de fabrico/ano, do número de série, e de todas as indicações necessárias à sua segurança.

Cláusula 22.ª

Ato de entrega e instalação dos bens

A entrega dos bens é sempre acompanhada de guia de remessa/transporte da qual deve constar, designadamente:

- a) A data de entrega;
- b) Identificação do cocontratante;
- c) Identificação da AMA e local de entrega;
- d) Data da encomenda e número da requisição emitida pela AMA;
- e) Número do contrato ao abrigo do qual é realizado o fornecimento;





f) Indicação dos bens, contendo modelo, marca e número de série; e

Cláusula 23.ª

Verificação e aceitação dos bens

1. Efetuada a montagem, instalação, configuração e testes dos bens nos termos previstos, a AMA, por si ou através de terceiro designado para o efeito, procede à aceitação provisória dos mesmos através de uma inspeção quantitativa e qualitativa, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas na requisição e se reúnem os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Durante a fase de inspeção dos bens objeto do contrato, o cocontratante deve prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. Em caso de silêncio da AMA, findo o prazo de 2 semanas após a aceitação provisória, os bens consideram-se aceites definitivamente, ocorrendo a transferência da posse e da propriedade dos mesmos para a AMA, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia e suporte que impendem sobre o cocontratante.
4. No caso de a inspeção referida no n.º 1 não comprovar a total operacionalidade dos bens, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a AMA, por si ou através de terceiro designado para o efeito, deve de isso informar, por escrito, o cocontratante.
5. No caso previsto no número anterior, o cocontratante deve proceder, à sua custa e no prazo referido nos números seguintes, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e dos requisitos técnicos e funcionais exigíveis.
6. O cocontratante dispõe de um prazo máximo de cinco dias úteis a contar da comunicação referida no n.º 4, para proceder à substituição dos bens em caso de rejeição dos mesmos ou para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a entrega e que não impliquem a rejeição dos bens.
7. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo cocontratante, no prazo respetivo, a AMA procede à realização de nova inspeção, nos termos dos números anteriores.
8. A aceitação dos bens objeto do contrato não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias com as exigências legais ou com os requisitos técnicos e funcionais previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
9. A rejeição dos bens disponibilizados, nos termos da presente cláusula, não confere ao cocontratante o direito a qualquer indemnização.
10. A rejeição dos bens por parte da AMA, confere-lhe o direito a ser indemnizada pelos custos incorridos e prejuízos sofridos, sem prejuízo da aplicação das devidas penalidades.





Cláusula 24.ª

Regulamento Geral de Proteção de Dados

Quando aplicável o cocontratante deve demonstrar a conformidade dos bens com os requisitos do regulamento e da RCM 41/2018.

Cláusula 25.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

