

CADERNO DE ENCARGOS

**AQUISIÇÃO DE PEÇAS
ADICIONAIS DWDM**

ARTIGO 1.º

OBJECTO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar entre a Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P. e adjudicatário na sequência da adjudicação no âmbito da consulta para aquisição de peças adicionais DWDM.
2. O **CONTRATO** a celebrar integra, para além do clausulado contratual:
 - a) os suprimientos dos erros ou omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) os esclarecimentos e retificações relativos ao caderno de encargos que sejam emitidos ao abrigo do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos;
 - c) o caderno de encargos;
 - d) a proposta adjudicada;
 - e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas diferentes alíneas do número anterior, a prevalência obedece à ordem por que vêm enunciados nas suas diferentes alíneas.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas diferentes alíneas do nº 2 e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º do mesmo diploma.

ARTIGO 2.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário obriga-se a executar o **CONTRATO** em termos que se conformem com o estabelecido no Caderno de Encargos, nos anexos que dele fazem parte integrante e na legislação aplicável.

2. Para além de outras obrigações previstas na lei ou no presente caderno de encargos, o adjudicatário obriga-se a:
 - a) Assegurar que o objeto da prestação obedece às especificações técnicas exigidas;
 - b) Assegurar a manutenção;
 - c) Cumprir os prazos estabelecidos, designadamente, para a execução das prestações a que se obriga;
 - d) Prestar informação;
 - e) Assegurar o sigilo.

ARTIGO 3.º

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

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

ARTIGO 4.º

PRAZOS

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

ARTIGO 5.º

ENTREGA

1. O bem objeto de adjudicação considera-se entregue após a respetiva aceitação por parte da **FCT, I.P.**, a qual será comunicada por escrito ao adjudicatário.
2. Os bens objeto do contrato devem ser disponibilizados nas instalações da unidade FCCN da **FCT, I.P.**, sitas na Av. do Brasil, 101, em Lisboa, salvo indicação em contrário no ANEXO I, no prazo máximo de 60 dias corridos contados a partir da entrada em vigor do **CONTRATO**.

3. O adjudicante poderá promover a realização de testes de aceitação, destinados à verificação da conformidade dos bens a fornecer com os requisitos técnicos constantes do presente Caderno de Encargos.
4. Os testes referidos no número anterior devem ocorrer no prazo de 10 dias corridos após a disponibilização dos bens nos termos do número anterior.
5. Os bens consideram-se aceites na data em que a FCT, I.P. disso expressamente notificar, por escrito, o adjudicatário ou, na ausência de notificação, no dia subsequente ao fixado no número anterior como limite para a realização de testes de aceitação.
6. Se nos termos dos testes de aceitação a FCT, I.P. constatar os bens não cumprem os requisitos técnicos constantes do presente Caderno de Encargos, disso dará conhecimento ao adjudicatário, abrindo-se um prazo de 7 (sete) dias corridos para que este desenvolva as diligências necessárias a que aqueles requisitos sejam cumpridos, e o os bens sejam de novo submetido a testes, os quais devem ocorrer no prazo de 10 dias após notificação do adjudicatário de que o serviço pode ser, de novo, submetido a testes de aceitação.
7. Se, estes testes de aceitação realizados em aplicação do número anterior, não forem concluídos com êxito, persistindo a desadequação aos requisitos técnicos exigidos, a FCT, I.P. poderá conceder ao adjudicatário novo prazo de 7 (sete) dias corridos para que este desenvolva as diligências necessárias a que aqueles requisitos sejam cumpridos, aplicando-se, com as devidas adaptações o disposto nos números 3 e seguintes ou, em alternativa, considerar incumprida a obrigação de fornecimento dos adaptadores óticos e rescindir o Contrato.

ARTIGO 6.º

OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO

Caso se verifique qualquer anomalia nos bens objeto de adjudicação que impeça ou prejudique o desempenho da sua função, o adjudicatário obriga-se a proceder às operações necessárias à reposição deste nas mesmas condições que deram origem à aceitação nos termos e condições referidas no **Error! Reference source not found.** do presente Caderno de Encargos.

ARTIGO 7.º

OBRIGAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

O adjudicatário obriga-se a prestar à **FCT, I.P.**, por escrito, e no prazo que lhe for indicado, toda a informação que lhe for solicitada relativa ao objeto da adjudicação ou à sua atuação em cumprimento das obrigações que para si decorrem do **CONTRATO**.

ARTIGO 8.º

OBRIGAÇÃO DE SIGILO

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

ARTIGO 9.º

PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O preço base da aquisição a que se refere o presente caderno de encargos, entendido como o preço máximo que a **FCT, I.P.** se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto é de 185.000,00 €¹ (cento e oitenta e cinco mil euros).
2. Pela aquisição do bem objeto da presente aquisição, a **FCT, I.P.** pagará ao adjudicatário a quantia de ____ € [*valor indicado na proposta*], acrescida de IVA à taxa legal em vigor nos termos do número seguinte.
3. A quantia prevista no número anterior deve ser satisfeita através do pagamento de uma fatura, emitida, após a entrega do bem nos termos a que se refere o ARTIGO 5.º.
4. A fatura a emitir pelo adjudicatário assume a forma de fatura eletrónica, com os requisitos legais, nomeadamente os resultantes do artigo 299º-B do CCP².

¹ O presente procedimento não prevê a adjudicação por lotes. A gestão de um único contrato revela-se mais eficiente para a entidade adjudicante considerando permitir a transversalidade da ativação da solução e uma deteção de falhas ou de comportamentos errantes homogénea.

² A entidade adjudicante utiliza a solução EDI e faturação eletrónica ilink, de registo gratuito, dando-se preferência à receção de faturas diretamente por esta via.

5. A fatura referida no número anterior será paga no prazo máximo de trinta dias a contar da sua receção.

ARTIGO 10.º

VIGÊNCIA DO CONTRATO

1. O **CONTRATO** inicia a sua vigência na data da respetiva assinatura.
2. O **CONTRATO** cessa vigência no prazo de seis³ anos.
3. O **ARTIGO 8.º** cessa vigência na data em que cesse o prazo nele previsto.

ARTIGO 11.º

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à **FCT, I.P.** em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das normas gerais de direito e do presente artigo.
2. O adjudicatário responde ainda perante a **FCT, I.P.** pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do **CONTRATO**, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. O adjudicatário responde, independentemente de culpa, pelos danos causados à **FCT, I.P.** pela execução deficiente do **CONTRATO**.
4. Nenhuma das partes responde por danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do **CONTRATO** decorrente de caso fortuito ou força maior.
5. A parte que pretenda beneficiar-se do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem

³ As peças adicionais DWDM a adquirir serão um reforço para um sistema cuja manutenção tem um período de 6 anos. As peças adicionais serão integradas numa infraestrutura para transmissão de telecomunicações cujo período de vida útil é estimado em 6 anos. As características específicas da infraestrutura exigem uma estabilidade na sua manutenção que impõem, coberta por um contrato de duração prolongada.

atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.

ARTIGO 12.º

CLÁUSULA PENAL

Pelo incumprimento, sob a forma de mora, de obrigações emergentes do **CONTRATO**, a **FCT, I.P.** pode, sem prejuízo do n.º 4 do artigo anterior, exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária nos seguintes termos:

- a) Pelo incumprimento da obrigação de disponibilização dos bens no prazo indicado no nº 2 do ARTIGO 5.º, por causa não imputável à FCT, I.P., um valor de 100,00 € (cem euros) por cada dia de atraso;
- b) Pelo incumprimento da obrigação de prestação de informação, prevista no ARTIGO 7.º, um valor de 50€ (cinquenta euros) por cada dia útil de atraso;
- c) Pelo incumprimento do tempo de primeira resposta, previsto no ponto 2.6 do **Error! Reference source not found.**, o montante de 300,00 € (trezentos euros) por cada hora de atraso;
- d) Pelo incumprimento do tempo de reposição de serviço, previsto no ponto 2.7 do **Error! Reference source not found.**, o montante de 300,00 € (trezentos euros) por cada hora de atraso;
- e) Pelo incumprimento do tempo de solução, previsto no ponto 2.8 do **Error! Reference source not found.**, o montante de 100,00 € (cem euros) por cada dia de atraso.

ARTIGO 13.º

RESCISÃO

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

2. A rescisão do **CONTRATO** ao abrigo do disposto no número anterior determina a perda da caução prestada pelo adjudicatário, caso esta tenha sido prestada nos termos da lei e a extinção dos créditos de que este seja titular em virtude do referido **CONTRATO**.

ARTIGO 14.º

DESPESAS

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

ARTIGO 15.º

LEI APLICÁVEL

O **CONTRATO** rege-se pela lei portuguesa.

ARTIGO 16.º

INTERPRETAÇÃO DO CONTRATO

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

ARTIGO 17.º

COMUNICAÇÕES

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

a) Pela FCT, I.P.:

Nome do representante: Ana Tavares Pinto

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

Endereço eletrónico: compras@fccn.pt

Número de fax: +351 218472167

b) Pelo adjudicatário:

Nome do representante:

Endereço postal:

Endereço eletrónico:

Número de fax:

ARTIGO 18.º

GESTOR DO CONTRATO

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

ARTIGO 19.º

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

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

ARTIGO 20.º

DADOS PESSOAIS

1. No tratamento de dados pessoais por conta do adjudicante, o adjudicatário obriga-se ao escrupuloso cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento 2016/679) e demais legislação aplicável.
2. O tratamento referido no número anterior é apenas o necessário à execução do **CONTRATO** e feito durante a sua vigência, aplicando-se, em especial, o estabelecido no nº 3 do artigo 28º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

ANEXO I
(ANEXO TÉCNICO)

1. EQUIPAMENTOS

1.1. AQUISIÇÃO DE PEÇAS DWDM

O adjudicatário compromete-se a fornecer à FCT, I.P. o conjunto de peças para reforço de equipamento de transmissão DWDM, abaixo identificadas.

Todos os equipamentos a fornecer terão de ser novos e devidamente acondicionados na embalagem original. Não serão aceites quaisquer equipamentos, módulos ou placas reconicionados ou que tenham já sido previamente utilizados.

1.2. PEÇAS DE TRANSMISSÃO ÓTICA PRETENDIDAS

A FCT, I.P. pretende reforçar a capacidade da sua rede de transmissão ótica que é baseada em equipamentos Nokia da família 1830 PSS-8 e PSS-16. As peças a fornecer, de forma a serem compatíveis com os equipamentos já instalados, terão de ser da mesma marca e devem obedecer às características e serem fornecidas nas quantidades abaixo descritas.

<i>Part Number</i>	<i>Modelo</i>	<i>Quantidade</i>
3AL98154AAXX	TRU FOR 1830PSS-8 (ILA)	1
1AB162710005	CIRCUIT BREAKER 10A 72VDC	10
3KC49050AC	PSS16II AC/DC SHELFKIT (AC/DC SHELF 16FAN2 16UP2 AIRFILTER)	4
3KC50013AC	PSS16II INST KIT-21IN AC/DC	9
3KC50022AA	PSS16II CA-DC POWER CABLE_RIGHT 3.6M	3
3KC50021AA	PSS16II CA-DC POWER CABLE_LEFT 3.6M	3
8DG62635AA	32EC2 - HP EQUIPMENT CONTROLLER	8
3KC49030AA	16AC16 - PSS16II AC/DC PWR MOD (2500W/220V)	6
3KC49010AA	16DC65-DC PWRFLTR(65A) PSS16II W SMPLTMG	6
3KC48900AA	PSS8 SHELF KIT -PSS8KIT (1XPSS8, 1X8FAN)	5
3KC49813AA	PSS8 INST KIT-21" ETSI	1

3KC49812AA	PSS8 INST KIT-19"	7
3KC49822AA	CA-DC POWER CABLE_DC 3.6M_ ANGLED (PSS8)	6
3KC48880AA	8AC7-AC PWRFLTR PSS8,TEMP-HARDEN	10
3KC48870AB	POWER FILTER-30A-PSS8 (8DC30)	6
3KC48840AA	PSS8-8UP-USER PANEL TEMP-HARDENED	17
3KC69993AA	S2AD200H – 1x100G/200G OT HP UNRESTRICTED	6
3AL82099AA	QSFP28 100G BASE-SR4 SINGLE RATE 100GE	26
3AL82081AA	SFP-EULH (1510nm OSC)	2
3KC70693AA	ASG AMPLIFIER, SWITCHED GAIN EDFA (ASG)	2
8DG61330AA	WTOCM-F WTOCM W/ FLEX CAPABILITY	1
8DG62504AA	OTDR FOR FIBER CHARACTERIZATION	8
8DG62769AA	JUMPER, LC-APC, 3.5M, ETSI, SM, SIMPLEX	34
8DG63264AA	MON-OTDR SIGNAL FILTERING CARD	5
3KC70300AAAA	SWPL 1830PSS-8/16II/16/32 R13	1
8DG60207AAAA	ESWL-1830 PSS WAVELENGTH TRACKER SOFTWARE LICENSE FEE	4
3AL75117AAAA	ESWL-PHOTONICS VERS "A" WDM LP	1514
8DG59418AA**	MA-FULL SLOT BLANK	24
8DG59419AA**	HALF SLOT BLANK	11
8DG09811AA**	HALF SLOT MECHANICAL ADAPTER	12
1AB215120056	DUPLEX JUMPER LC/PC (3.5M)	22
1AB215120050	SIMPLEX JUMPER LC-PC (2.350M) - SM	14
1AB215120093	JUMPER, LC DUPLEX, 120MM, FOR EXTERNAL OSC (HH LD)	2
3KC73640AAAA	ESWL NFM-T STANDARD BASE-1LP	1514
3KC73641AAAA	ESWL NFM-T HIGH AVAILABILITY-1LP	1514

Deverão ser incluídas, sem custos adicionais, todas as licenças, pacotes de software e serviços de upgrade a equipamentos e plataformas de gestão Nokia de forma a que todos os equipamentos objeto desta aquisição sejam integrados e completamente funcionais na atual plataforma de transmissão ótica 1830 da Nokia, composta por equipamentos PSS-8 e PSS-16II.

O equipamento a fornecer ao abrigo do contrato deve ser colocado à disposição da FCT, I.P., na morada indicada no nº 2 do artigo 5º, no prazo referido no ARTIGO 5.º, sendo exceção nos casos dos equipamentos identificados na seguinte tabela, que deverão ser instalados, configurados e integrados no existente sistema DWDM da FCT, I.P..

<i>Part Number</i>	<i>Local</i>
3KC49050AC	Campus do Laboratório Nacional de Engenharia Civil Edifício Manuel Rocha, Piso 1, Sala Técnica SE03 Avenida do Brasil, 101 1700-066 Lisboa
3KC49050AC	Estação de Portalegre, Sala IP Telecom IP 2 7300-000 Portalegre
3KC49050AC	Apeadeiro Ferroviário de Praias-Sado, Sala IP Telecom 2910 Setúbal
3KC48900AA	Instituto Politécnico de Beja Rua Pedro Soares Edifício dos Serviços Comuns, R/C, Data Center 7800-295 Beja
3KC48900AA	Instituto Politécnico de Bragança Campus de Santa Apolónia Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Data Center 5301-857 Bragança
3KC48900AA	Estação dos Caminhos de Ferro do Entroncamento, Gare Central, Edifício topo Sul, Sala IP Telecom, piso 0 Rua Dom Afonso Henriques 2330-079 Entroncamento
3KC48900AA	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro Serviços de Informática e Comunicações Edifício de serviços comuns Quinta de Prados 5001-801 Vila Real
3KC48900AA	Local a identificar pela FCT, I.P. posteriormente

A colocação à disposição dos bens da FCT, I.P. tem de ser obrigatoriamente coordenado com esta sendo que o agendamento deverá ser efetuado com a antecedência mínima de 7 dias úteis.

É da responsabilidade do adjudicatário o transporte do equipamento até às moradas indicadas.

A instalação do equipamento em bastidor deverá ocorrer na mesma data da sua disponibilização à FCT, I.P. e da responsabilidade do adjudicatário.

2. MANUTENÇÃO

O adjudicatário compromete-se a assegurar a manutenção das peças fornecidas ao abrigo do **CONTRATO** durante o período de vigência do mesmo. Os serviços de manutenção e apoio técnico deverão obedecer aos seguintes requisitos:

2.1. SERVIÇO DE ABERTURA DE OCORRÊNCIAS

É responsabilidade da FCT, I.P. definir os seus contactos autorizados para Abertura de Ocorrências. Como meios para abertura de ocorrências deverão ser disponibilizadas as seguintes:

- Web (<https>)
- E-mail
- Telefone

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

- Nome do Cliente
- Número Contrato
- Nome de contacto
- Número de telefone
- Endereço de e-mail
- Prioridade
- Número de série do equipamento (se aplicável)
- Modelo

- Resumo da anomalia verificada

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

2.2. ACESSO REMOTO

Para determinadas ocorrências a FCT, I.P. poderá disponibilizar acesso remoto aos seus equipamentos. Este acesso será disponibilizado via VPN a utilizadores autorizados para o efeito.

2.3. APOIO TÉCNICO

A FCT, I.P. pode solicitar ao adjudicatário apoio técnico, que poderá consistir essencialmente em esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização operacional do equipamento fornecido e sobre suspeita de erros ou mau funcionamento do equipamento e *software* fornecidos ao abrigo do **CONTRATO**;

O Apoio Técnico deverá ser assegurado pelo adjudicatário durante o Horário de Cobertura definido no ponto 2.5 do presente Anexo.

É responsabilidade do adjudicatário garantir que o Apoio Técnico é sempre prestado por técnicos certificados na gama de equipamento objeto de adjudicação.

2.4. HELPDESK

A FCT, I.P. deve ter acesso a um *Helpdesk* que deverá responder às seguintes solicitações: abertura de ocorrências, acompanhamento de ocorrências abertas e prestação de apoio técnico. Este serviço deve ser prestado obrigatoriamente durante o Horário de Cobertura definido no ponto 2.5 do presente Anexo, tendo de obedecer ao Tempos definidos nos pontos 2.6, 2.7 e 2.8, ambos do presente Anexo.

Todos os contactos feitos pela FCT, I.P., via *Helpdesk*, consideram-se como realizados ao abrigo do **CONTRATO**, não dando lugar ao pagamento de quantias adicionais.

Os contactos referentes ao *Helpdesk* deverão ser fornecidos, nos primeiros cinco dias úteis após o início da vigência do **CONTRATO**.

2.5. HORÁRIO DE COBERTURA

O Horário de Cobertura é o período durante o qual o adjudicatário se compromete a prestar o Serviço de Abertura de Ocorrências e o Apoio Técnico.

O Horário de Cobertura do serviço de manutenção deverá ser assegurado 24 horas por dia, todos os dias do ano.

2.6. TEMPO DE PRIMEIRA RESPOSTA

O tempo de primeira resposta é o tempo máximo entre a abertura da ocorrência pela FCT, I.P. e a receção de resposta do adjudicatário, sendo que a resposta considerada para o efeito tem de ser obrigatoriamente fornecida por técnico certificado para o equipamento objeto de manutenção, e não uma resposta de um sistema automático de resposta/registo de ocorrências.

Independentemente do meio da abertura da ocorrência, deve ser respeitado o Tempo de Primeira Resposta, de acordo com o nível de prioridade da ocorrência definida pela FCT, I.P., tal como definido na tabela seguinte

Nível de Prioridade da Ocorrência	Tempo de 1ª Resposta máximo
P1 (Crítico)	1 hora
P2 (Degradado)	2 horas
P3 (Aviso)	4 horas
P4 (Informativo)	Dia útil seguinte

2.7. TEMPO DE REPOSIÇÃO DE SERVIÇO

O tempo de reposição é o tempo máximo entre a abertura da ocorrência pela FCT, I.P. e a reposição do serviço, quer através de uma solução definitiva, quer temporária.

Independentemente do meio da abertura da Ocorrência, deve ser respeitado o Tempo de Reposição, de acordo com o nível de prioridade da ocorrência definida pela FCT, I.P., tal como definido na tabela seguinte:

Nível de Prioridade da Ocorrência	Tempo de Reposição máximo
P1 (Crítico)	4 horas
P2 (Degradado)	12 horas

Em caso de necessidade de deslocação ao local, o tempo de reposição será até às 18 horas do dia seguinte desde que a abertura da ocorrência ocorra até às 17 horas.

2.8. TEMPO DE SOLUÇÃO

O tempo de solução é o tempo máximo entre a abertura da ocorrência pela FCT, I.P. e a reposição do serviço através de uma solução definitiva, ou no caso da não existência de serviços afetados, o tempo de resolução à ocorrência aberta.

Independentemente do meio da abertura da Ocorrência, deve ser respeitado o Tempo de Solução, de acordo com o nível de prioridade da ocorrência definida pela FCT, I.P., tal como definido na tabela seguinte:

Nível de Prioridade da Ocorrência	Tempo de Solução máximo
P1 (Crítico)	30 dias
P2 (Degradado)	45 dias
P3 (Aviso)	120 dias
P4 (Informativo)	4 dias úteis

2.9. NÍVEL DE PRIORIDADE

A FCT, I.P. define a severidade da ocorrência aquando da Abertura de Ocorrência no âmbito do serviço de manutenção. Os níveis de prioridade estabelecidos pela FCT, I.P. são os seguintes:

- P1 (Crítico): A anomalia reportada tem um impacto crítico na atividade da FCT, I.P.;

- P2 (Degradado): A anomalia verificada causa degradação de performance e afeta a funcionalidade, com impacto significativo na atividade da FCT, I.P.;
- P3 (Aviso): A anomalia verificada não causa a degradação de performance e não afeta a funcionalidade, embora apresente um aviso ou alarme;
- P4 (Informativo): A FCT, I.P. pretende informações sobre determinado assunto.

De acordo com o nível de prioridade indicado pela FCT, I.P. na altura de abertura da ocorrência, o adjudicatário tem obrigatoriamente de cumprir os respetivos Tempos definidos nos pontos 2.6, 2.7 e 2.8 do presente anexo.

2.10. SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DE OCORRÊNCIAS ONLINE

A FCT, I.P. deve ter acesso a um sistema online (via Internet), onde possa recorrer ao Serviço de Abertura de Ocorrências e Apoio Técnico. Através deste sistema deve ser possível para a FCT, I.P. acompanhar o estado de ocorrências reportadas.

Os dados referentes ao Serviço de Acompanhamento de Ocorrências Online deverão ser fornecidos à FCT, I.P., no prazo de quinze dias após início da vigência do **CONTRATO**.

2.11. GESTOR DE CONTA TÉCNICO

O **GESTOR DE CONTA TÉCNICO** deverá ser o representante do adjudicatário para assuntos relacionados com o serviço de manutenção / apoio técnico / garantia, devendo o mesmo ter elevado grau de conhecimento e experiência em redes e que virá a ter conhecimento profundo da rede da FCT, I.P.. É responsabilidade do **GESTOR DE CONTA TÉCNICO**:

- Garantir que a informação relativa a ocorrências é trocada de forma eficiente;
- Supervisão e acompanhamento de ocorrências;
- Assegurar que as ocorrências são resolvidas o mais rapidamente possível;
- Zelar pelo sigilo da informação obtida sobre a infraestrutura da FCT, I.P. obtida no contexto das ações de apoio técnico;
- Caso seja requerido, assegurar a colaboração pela elaboração de relatórios do serviço de manutenção.