



aicep Portugal Global

AGÊNCIA PARA O INVESTIMENTO E COMÉRCIO EXTERNO DE PORTUGAL, E.P.E. (AICEP)

**CONCURSO PÚBLICO URGENTE PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE
TELECOMUNICAÇÕES, DE VOZ MÓVEL E DADOS MÓVEIS**

CPU-113/2021/DCT

DIREÇÃO DE COMPRAS E TECNOLOGIA (DCT)

CADERNO DE ENCARGOS



aicep Portugal Global

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar pela Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., adiante designada por AICEP, na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de telecomunicações, de voz móvel e dados móveis, pelo período de 24 meses.
2. A aquisição de serviços referida no número anterior compreende os seguintes tipos de serviços a prestar pelo adjudicatário:
 - a) Serviço telefónico móvel;
 - b) Serviço de acesso à internet móvel e banda larga móvel.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) O presente caderno de encargos;
 - b) A proposta adjudicada;
 - c) A declaração de consentimento relativa à proteção de dados pessoais (Anexo A).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual ali são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual (doravante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.



aicep Portugal Global

Cláusula 3.ª

Preço Base

1. O preço base da aquisição a que se refere o presente caderno de encargos, entendido como o preço máximo que a AICEP se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto, é de 185.250,00 € (cento e oitenta e cinco mil, duzentos e cinquenta euros), ao qual acresce o valor do IVA à taxa aplicável.
2. Nos termos do artigo 35.º-A do CCP, foi realizada uma consulta preliminar ao mercado, de modo a obter informações relevantes para estabelecer, entre outras, o preço base.

Cláusula 4.ª

Local da Prestação dos Serviços

1. Os serviços de comunicações móveis objeto do contrato a celebrar serão prestados em todo o mundo.
2. A execução da garantia e manutenção dos equipamentos decorre nas instalações do adjudicatário.
3. A configuração inicial dos equipamentos e tratamento administrativo das contratações individuais, incluídas na prestação de serviços objeto do contrato a celebrar decorre nas instalações da AICEP, em Lisboa e no Porto, a saber:
 - Rua Júlio Dinis, 748, 8º Dto., 4050-012 Porto;
 - Rua de Entrecampos, 28, Bloco B, 12º, 1700-158 Lisboa.

Cláusula 5.ª

Prazo da Prestação dos Serviços

1. O contrato produz efeitos a 19 de janeiro de 2022, mantendo-se em vigor por um prazo de 24 meses, ou quando se esgotar o preço contratual, consoante o que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. A implementação dos serviços e instalação dos circuitos previstos no presente caderno de encargos deverão ocorrer em datas a definir entre as partes, atento o cumprimento dos prazos máximos definidos nas especificações técnicas.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS



SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 6.ª

Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos e nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Cumprir integralmente as obrigações resultantes do contrato;
 - b) Executar os serviços que lhe foram adjudicados, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - c) Assegurar a inexistência de situações de incompatibilidade ou de conflito de interesses;
 - d) Assegurar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação de acordo com as boas práticas de segurança de informação;
 - e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento dos sistemas de organização e informação necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa;
 - f) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível, a prestação do serviço ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - g) Obrigação de não alterar as condições de prestação dos serviços contratados;
 - h) Obrigação de garantir a continuidade da prestação dos serviços pelo prazo máximo de vigência contratual;
 - i) Obrigação de não ceder a sua posição contratual sem prévia autorização, dada por escrito pela AICEP;
 - j) Cumprir toda a legislação e orientações em vigor, no que concerne à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;
 - k) Obrigação de prestar, de forma correta e fidedigna, todas as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;



aicep Portugal Global

- l) Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - m) Cumprir todas as normas estabelecidas pela ANACOM aplicáveis ao contrato a ser celebrado;
 - n) Todos os equipamentos que o adjudicatário se obriga a disponibilizar, entregar e instalar, nos termos do presente caderno de encargos, devem ser entregues e disponibilizados durante a vigência do contrato em estado novo e em perfeitas condições para serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua utilização;
 - o) Todas as despesas e custos com a instalação dos equipamentos são da responsabilidade do adjudicatário;
 - p) Sempre que por motivo técnico a peça/componente/equipamento a instalar seja diferente do original, deverá o adjudicatário informar previamente os serviços competentes da AICEP, justificando essa alteração com documentação técnica do fabricante, assim como com uma declaração de equivalência;
 - q) É da responsabilidade do adjudicatário o pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato;
 - r) Disponibilizar acesso web à AICEP para efetuar diversas atividades, designadamente, solicitações de serviço, cedência de equipamentos, alterações de serviços, consulta de faturação ou exportação de relatórios;
 - s) Disponibilizar mensalmente os relatórios relativos a níveis de consumo e cumprimento dos níveis de serviço contratados;
 - t) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a AICEP, assim como a imediata suspensão da faturação.
2. Ao adjudicatário competirá, inteirar-se de todos os aspetos específicos e dos diversos condicionalismos legais, regulamentares e operacionais referentes à prestação integral dos serviços, tendo em vista a sua boa execução e competindo-lhe ainda, a realização de todos os serviços acessórios que forem considerados necessários.
3. O adjudicatário será igualmente responsável pelos danos causados pelo incumprimento e/ou cumprimento defeituoso do objeto do contrato, devidos a negligência, quebra de sigilo e não



aicep Portugal Global

cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis à adequada prestação de serviços em causa.

Cláusula 7.ª

Dever de Sigilo

1. O adjudicatário e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação aplicável, a sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, jurídica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento 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 objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do dever de sigilo pelo adjudicatário ou pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à AICEP o direito à resolução imediata do contrato sem qualquer contrapartida ao adjudicatário.
5. O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela AICEP.

Cláusula 8ª

Dados Pessoais

A AICEP e o adjudicatário comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e comunitária aplicável à proteção de dados pessoais, através de medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado aos mesmos, nos termos da Declaração que se anexa como Anexo A.

Cláusula 9.ª

Incompatibilidade, Impedimentos e Conflitos de Interesses

1. Ao adjudicatário são aplicáveis, com as devidas adaptações, as regras relativas às garantias de imparcialidade previstas no Código do Procedimento Administrativo.



aicep Portugal Global

2. Caso, ao longo da execução das prestações objeto do presente procedimento, venha a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos da lei, o adjudicatário compromete-se a informar a AICEP desse facto e a tomar as medidas necessárias à sua superação.
3. Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o adjudicatário, por força do contrato ou por causa dele ou mesmo no exercício de outras atividades, pessoais ou profissionais, tenha de tomar opções técnicas, propor decisões ou emitir pareceres, com reflexo direto ou indireto em procedimentos de qualquer natureza, que possam afetar ou em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros à AICEP, privados ou públicos e que, por essa via, prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor, ou que possam suscitar dúvida fundada sobre a isenção e o rigor que são devidos.

Cláusula 10.ª

Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade industrial.
2. Caso a AICEP venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.
3. O adjudicatário é responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a patentes, modelos de utilidade, marcas, modelos e desenhos industriais, direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade intelectual por ele utilizados, em que incorra no âmbito do presente contrato.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AICEP

Cláusula 11.ª

Preço Contratual

1. Pelo fornecimento dos serviços a AICEP pagará ao adjudicatário o valor resultante do preço contratual que vier a constar da proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço contratual não pode em qualquer caso ser superior ao preço base.



3. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AICEP, incluindo designadamente as despesas com meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais e informáticos, fiscalidade, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de direitos de propriedade industrial ou intelectual, seguros, ou de quaisquer licenças.
4. Os preços unitários manter-se-ão inalterados durante a duração do contrato, exceto em função de alterações (positivas ou negativas) resultantes de disposições legais ou determinadas pela entidade reguladora ANACOM.

Cláusula 12.ª

Condições de Pagamento

1. As faturas serão pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção, pela AICEP, das mesmas.
2. Não sendo observado o prazo estabelecido no número anterior, considera-se que a respetiva prestação só se vence nos 30 (trinta) dias úteis subsequentes à apresentação da correspondente fatura.
3. As faturas são emitidas em nome da AICEP, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o número do compromisso e devem ser apresentadas até ao dia 20 do respetivo mês.
4. Em caso de discordância por parte da AICEP, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Não são aceites quaisquer adiantamentos por conta dos serviços a prestar.
6. Desde que devidamente emitidas, e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, para o IBAN indicado pelo adjudicatário.
7. É da inteira e exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento das suas obrigações fiscais e parafiscais, declarativas e de pagamento, bem como o atempado tratamento de questões administrativas associadas à sua atividade junto das instituições competentes, incluindo seguros e licenças respeitantes à atividade prosseguida ao abrigo do contrato.
8. Em caso de atrasos no pagamento por parte da AICEP o adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.



CAPÍTULO III

SANÇÕES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 13.^a

Sanções Contratuais

1. Sem prejuízo da faculdade de resolução pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, a AICEP pode exigir ao adjudicatário o pagamento de sanções contratuais de natureza pecuniária, as quais serão fixadas em função da gravidade do incumprimento, nomeadamente, a sua duração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) e as consequências do incumprimento, com o limite mínimo de 200,00 € (duzentos euros) e o limite máximo de 1.000,00 € (mil euros) por ocorrência.
2. Se, por causa que lhe seja imputável, o adjudicatário não cumprir os prazos estipulados, designadamente o atraso na prestação do serviço, fica obrigado, a título de cláusula penal, ao pagamento do valor resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$P = V \times A/365$$

Em que:

P - Corresponde ao montante da penalidade;

V - É igual ao valor do contrato;

A - É o número de dias em atraso, sem prejuízo da indemnização pelo dano excedente.

3. A aplicação de sanções contratuais está dependente de notificação ao adjudicatário para reparar o incumprimento em prazo razoável, podendo aquele exercer por escrito o seu direito de defesa no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação.
4. Caso o adjudicatário não proceda ao pagamento voluntário das sanções contratuais que lhe forem aplicadas no prazo de 5 (cinco) dias a contar da sua fixação e notificação, a AICEP pode efetuar a compensação de créditos devidos pela aplicação de sanções contratuais, com montantes a que o adjudicatário teria direito em virtude da execução do contrato.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AICEP tem em consideração, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
6. Nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do CCP, o valor acumulado da aplicação de sanções contratuais não pode exceder 20% do preço contratual.



aicep Portugal Global

7. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e na circunstância da AICEP não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
8. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AICEP possa exigir uma indemnização pelo valor efetivo dos danos incorridos, se estes se revelarem de valor excedente às sanções contratuais aplicadas.

Cláusula 14.^a

Resolução por parte da AICEP

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a AICEP pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. Considera-se incumprimento definitivo, para efeitos do disposto na alínea a) do nº. 1 do artigo 333.º do CCP, o atraso na execução das obrigações resultantes do caderno de encargos, após a interpelação para o cumprimento.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.
4. A resolução não prejudica a aplicação de quaisquer sanções contratuais aplicadas nos termos da cláusula anterior.
5. Caso a AICEP decida resolver a prestação dos serviços contratualizados nos termos da presente cláusula e caso seja do interesse da AICEP, deverá o adjudicatário garantir a prestação de serviços por um período de 6 (seis) meses, nas condições vigentes à data da resolução, de modo a ser possível efetuar novo procedimento.

Cláusula 15.^a

Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato, nos termos do artigo 332.º do CCP.
2. Em caso de incumprimento de obrigações pecuniárias pela AICEP por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à AICEP, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração,



aicep Portugal Global

salvo se a AICEP cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3. O direito de resolução é exercido por via judicial.

Cláusula 16.ª

Transição dos Serviços

Em qualquer caso de extinção do contrato, independentemente do motivo que lhe der origem, o adjudicatário obriga-se a prestar toda a assistência necessária na transição dos serviços objeto do contrato, de modo a que se garanta a continuidade dos serviços objeto do contrato, a mínima perturbação destes, e a transição de forma progressiva e ordenada.

Cláusula 17.ª

Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que esta se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;



aicep Portugal Global

- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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, devendo-se de igual modo informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CAPÍTULO IV

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 18.^a

Foro Competente

Para resolução de eventuais litígios emergentes da validade, interpretação, execução, incumprimento ou resolução do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19.^a

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. Ao adjudicatário não assiste o direito de ceder a terceiros, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou a fazer-se substituir, por qualquer forma, sem autorização prévia da AICEP e dada por escrito e nos termos das disposições aplicáveis do CCP.
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



aicep Portugal Global

pré-contratual classificados nas posições subsequentes à do adjudicatário, nos termos do estabelecido no artigo 318º-A do CCP.

Cláusula 20.^a

Comunicações e Notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações efetuadas entre as partes devem ser efetuadas preferencialmente através de correio eletrónico para o endereço a indicar pela AICEP, através da transmissão escrita e eletrónica de dados, com aviso de entrega ou carta registada com aviso de receção.
2. Qualquer comunicação ou notificação efetuada por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a AICEP e que sejam efetuadas através de correio eletrónico ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se efetuadas às 10 horas do dia útil seguinte.
5. Toda e qualquer comunicação, notificação e/ou documentação emitida pelo adjudicatário em sede de execução contratual terá de ser, obrigatoriamente, redigida em português.

Cláusula 21.^a

Legislação Aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Cláusula 22.^a

Gestor do Contrato

1. A AICEP e o adjudicatário obrigam-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do contrato.



aicep Portugal Global

2. É nomeado com as funções de Gestor do Contrato em nome da AICEP, nos termos e para os efeitos do artigo 290.º-A do CCP, Beatriz Sotelino, que nas suas faltas e impedimentos será substituída por Paulo Sousa, ambos colaboradores da Direção de Compras e Tecnologia da AICEP.
3. Cada uma das partes obriga-se a informar a outra, por escrito, da identidade e dos contactos dos respetivos representantes.



PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 23.^a

Enquadramento

1. Objeto

A AICEP pretende adquirir serviços de telecomunicações, de voz móvel e dados móveis, com base em desígnios de modernização e equidade, em função das suas necessidades.

2. Topologia Existente

Atualmente a infraestrutura de telecomunicações da AICEP é composta por voz fixa, voz móvel e dados móveis.

a) Solução Voz Fixa:

Temos neste momento uma solução interna de comunicações unificadas da Cisco com capacidade para mais de 500 utilizadores, tendo como principais características: telefones IP com POE, gateways e periféricos como por exemplo adaptadores para terminais analógicos. Dispomos de serviços de voz sobre IP, presença, mensagens instantâneas, vídeo, mobilidade, conferências de áudio, conferências de vídeo e softphone para laptop e plataformas móveis. Ao nível dos equipamentos telefónicos IP temos modelos da Cisco.

O cliente de softphone Jabber está disponível para 360 colaboradores. Todos os telefones IP estão ligados diretamente a switches com POE e sem recurso a alimentador elétrico externo. Todos os colaboradores dispõem de um número único de contacto (extensão) e de um número direto associado (DDI).

Esta solução está instalada em ambiente virtualizado, fisicamente em Carnaxide, (datacenter). Cada escritório da AICEP possui uma gateway de comunicações que está interligada aos servidores do Call Manager da CISCO por VoIP sobre a rede Ethernet. Estas gateways garantem o acesso aos operadores de comunicações de voz e também fornecem linhas analógicas para fax e alarmes.

Em Lisboa, nas instalações de Entrecampos existem, para a voz, 3 acessos primários com 800DDI e nas instalações da Avenida da Liberdade 1 acesso primário com 100DDI. No Porto, nas instalações da Rua Júlio Dinis, 1 acesso primário com 100DDI.



aicep Portugal Global

Dispomos ainda de um número azul (808214214) para entrega de chamadas na fila de atendimento do Call Center, assim como uma fila de atendimento para o número geral da AICEP (217909500), que é atendida por duas operadoras/telefonistas em simultâneo.

b) Solução Voz Móvel e Dados Móveis:

Dispomos de cerca de 160 equipamentos terminais móveis. Todos os equipamentos estão integrados numa Virtual Private Network (VPN) de rede móvel, com facilidades de interligação, e suportados por uma assinatura mensal associada a volumes e limites de comunicações, sem custos adicionais nas comunicações dentro da VPN, e com faturação repartida.

Esta VPN assegura chamadas entre os telemóveis, e entre os telemóveis e as extensões do PABX, sem custos adicionais que não o da assinatura mensal. O operador móvel garante que a interligação é realizada através de números abreviados com 5 dígitos.

Esta interligação é feita por um dos três acessos primários existentes nas instalações de Entrecampos é da responsabilidade do operador movel.

Cláusula 24.^a

Características Gerais

1. Sem prejuízo das demais obrigações que para si decorrem da lei e do presente caderno de encargos, o adjudicatário assume a obrigação principal de prestar à AICEP, nos termos definidos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, os seguintes serviços:

- a) Serviço de comunicações móveis de voz e dados;
- b) Disponibilização de todas as opções necessárias à interligação da VPN – Rede Privada de Voz:
 - i) O adjudicatário deverá fornecer os meios necessários para que as extensões telefónicas da rede fixa da AICEP também sejam integradas na VPN, algo que atualmente é realizado pela ligação de um acesso Primário à *gateway* Cisco existente no escritório de Entrecampos, 28, em Lisboa.
 - ii) O serviço de VPN a prestar pelo adjudicatário deve assegurar chamadas entre os telemóveis, e entre os telemóveis e as extensões do PABX, sem custos adicionais que não o da assinatura mensal. O adjudicatário garante que a interligação é realizada através de números abreviados com 5 dígitos.



aicep Portugal Global

2. O adjudicatário deve, na prestação dos serviços previstos no presente caderno de encargos, cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas e em qualquer legislação ou regulamentação que lhe seja aplicável.
3. A solução técnica a apresentar e a implementar deverá ter em conta as necessárias infraestruturas técnicas internas e respetiva redundância.
4. O adjudicatário deve dispor de um serviço de suporte (helpdesk) operacional, ao qual caberá, nomeadamente:
 - a) Receber e encaminhar os pedidos de alterações que venham a ser formulados pela AICEP;
 - b) Receber e encaminhar os demais pedidos que a AICEP entenda formular no âmbito da execução do contrato.
5. O adjudicatário deverá atribuir à AICEP um número único de cliente, quer para efeitos de gestão personalizada da conta, quer para efeitos de identificação imediata junto do agente do helpdesk.
6. O adjudicatário deverá atribuir à AICEP um Gestor de Conta que o represente diretamente em todos os assuntos comerciais e técnicos, se for caso disso, salvo naquilo em que este dispuser diferentemente.
7. Mediante solicitação da AICEP, o Gestor de Conta deve assumir a resolução de qualquer pedido formulado ao helpdesk, sempre que esse pedido não tenha sido resolvido nos termos a que o adjudicatário está obrigado por força do contrato.

Cláusula 25.^a

Requisitos Técnicos e Funcionais

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - a) Disponibilizar discriminação das chamadas de voz efetuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas, em moldes de detalhe e por tipo de descritivo de destino;
 - b) Faturação ao segundo a partir do 1º minuto;
 - c) Tarificação do tráfego de Voz “intra-conta” (originado e terminado entre terminais fixos ou móveis da AICEP) e no tráfego SMS/MMS “intra-conta” (originado e terminado entre terminais móveis da AICEP) sem custos;
 - d) Garantir a portabilidade da numeração existente no universo da AICEP, sem custos associados;
 - e) Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração em vigor;



- f) Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes;
 - g) A entidade detentora da numeração telefónica deverá garantir a disponibilização da mesma à entidade gestora do serviço ENUM, a Associação DNS.PT. Para o efeito é disponibilizado um sítio na Internet (<http://voz.gov.pt>), em que a referida entidade comunica à entidade gestora os números que irão estar disponíveis, para serem contactados via rede de dados e com recurso ao protocolo ENUM. Assim, a associação DNS.PT, garante a manutenção de uma base de dados (diretório) com os números de telefone dos organismos que pediram o registo até aquele momento;
 - h) Para efeitos do cumprimento do DL 151/2015, deverão assegurar que as chamadas para n.ºs telefónicos de outros organismos da AP, constantes na base de dados da associação DNS.PT, são realizadas sem custos para os chamadores;
 - i) Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorrem em tempo real e apresentam a qualidade prevista e reconhecida nas normas internacionais, por via de um controlo adequado dos parâmetros de compressão, largura de banda, contenção, latência e jitter dos circuitos que suportam as comunicações de voz;
 - j) Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;
 - k) Fornecimento de manual com a caracterização de todo o equipamento instalado (local, tipo de equipamento, marca, modelo, n.º serie, etc.);
 - l) Fornecimento de manual com o desenho da arquitetura implementada em formato eletrónico e editável;
 - m) O adjudicatário deve garantir que nos relatórios da ANACOM:
 - i. A cobertura de rede nacional em GSM seja considerada de boa em pelo menos 99,5% das medições por ela efetuadas; e
 - ii. A cobertura da rede nacional em WCDMA seja considerada boa em pelo menos 93% das medições por ela efetuada.
2. Deve ser possível o controlo de custos pelo utilizador, seja em minutos, plafond e dados móveis nacionais disponíveis, em particular:
- a) Limitação, pelo utilizador, do consumo total mensal;



aicep Portugal Global

- b) Configuração de cada cartão para um volume máximo de tráfego em roaming (voz e dados) a partir do qual é enviado um SMS de aviso ao utilizador.
3. Todos os cartões podem usufruir ou ter ativos a totalidade de serviços disponibilizados pelo operador móvel.
 4. No acesso à rede do operador móvel adjudicatário, deverá ser possível usar as tecnologias disponíveis para ligações de voz, vídeo, dados, SMS, MMS, etc., como sejam GSM, GPRS, EDGE, HSDPA, LTE, LTE-Advanced, 5G e outras novas tecnologias que possam surgir.
 5. A AICEP poderá a qualquer momento solicitar o bloqueio de realização de chamadas para determinados números de destino a partir de qualquer número abrangido pelo contracto.
 6. A AICEP poderá indicar que determinados cartões possuem restrições específicas, tais como não efetuar chamadas ou apenas efetuar para números designados pela AICEP ou limitar determinados números de valor acrescentado.
 7. Manter a numeração existente (número completo e número abreviado e respetivas correspondências).

Clausula 26.^a

Assinaturas Mensais

1. A AICEP pretende que seja apresentada proposta para comunicações móveis que permita reduzir custos, mas que, no entanto, seja flexível consoante as necessidades dos utilizadores.
2. Os concorrentes deverão apresentar proposta para as assinaturas mensais, com um custo fixo para a AICEP, por cartão, de acordo com os seguintes requisitos mínimos:
 - **Opção A** (com equipamento) – “Serviço Base” conforme indicado no **Anexo I - Quantidades**:
 - a) Serviço de voz, vídeo, SMS e MMS entre cartões da VPN AICEP, sem custos e sem limite de minutos;
 - b) Mínimo de 120 minutos de chamadas de Voz/SMS para todas as redes nacionais, móveis e fixas;
 - c) Mínimo de 10GB/mensais de comunicação de dados;
 - d) Os minutos não gastos no mês devem acumular para utilização nos meses seguintes.
 - **Opção B** (com equipamento) e **Opção C** (sem equipamento) – “Serviço Ilimitado” conforme indicado no **Anexo I - Quantidades**:
 - a) Serviço de voz, vídeo, SMS e MMS entre cartões da VPN AICEP, sem custos e sem limite de minutos;



- b) Voz/SMS e dados ilimitados em território nacional para todas as redes móveis e fixas, com os seguintes requisitos mínimos:
- i) Mínimo de 5000 minutos de chamadas de Voz/SMS/MMS para a rede do adjudicatário;
 - ii) Mínimo de 2000 minutos de chamadas de Voz/SMS/MMS para as outras redes móveis e fixas;
 - iii) Mínimo de 50 GB/mensais de comunicação de dados;
 - iv) Os minutos não gastos no mês devem acumular para utilização nos meses seguintes.
- **Dados Móveis**, com Hotspot WiFi 4G, conforme indicado no **Anexo I - Quantidades**, com tráfego de, no mínimo, 100GB e respetivo cartão.
3. As comunicações consideradas dentro da assinatura mensal, referem-se somente a comunicações em território nacional e na União Europeia.
4. Através de todos os cartões deverá ser possível usufruir, onde disponível, de largura de banda de 300Mbps em downstream e 140Mbps em upstream.
5. O concorrente deve incluir na proposta a informação relativa a todas as tarifas aplicáveis a este contrato, como descritas no **Anexo II - Tarifário de Comunicações Móveis**.

Cláusula 27.ª

VPN - Virtual Private Network

1. Todos os equipamentos e serviços fornecidos ao abrigo do contrato a celebrar, são integrados numa Virtual Private Network (VPN) de rede móvel, com facilidades de interligação, e suportados por uma assinatura mensal associada a volumes e limites de comunicações anteriormente descritos.
2. O adjudicatário deve assegurar que as extensões telefónicas da rede fixa também sejam integradas na VPN.
3. O concorrente deve incluir na proposta a informação relativa a todas as tarifas aplicáveis a este contrato, como estimativa descrita no **Anexo III - VPN Origem Fixo**.
4. O serviço mínimo da VPN a prestar pelo adjudicatário assegura comunicações entre os telemóveis, e entre os telemóveis e as extensões fixas, sem custos adicionais que não o da assinatura mensal.
5. É assegurada pelo adjudicatário a qualidade de voz nos locais de mais difícil acesso à rede nos edifícios da AICEP, através de colocação de acessórios entendidos como necessários, (por exemplo, repetidores, amplificadores ou antenas em locais específicos).



aicep Portugal Global

6. Todos os acessos convergentes da AICEP (incluído todas as extensões fixas) devem fazer parte da VPN com a possibilidade de marcação por números curtos.
7. O adjudicatário deve disponibilizar um Acesso Primário (AP), nas instalações da AICEP na Rua de Entrecampos, 28 para ligação Fixo/Móvel/Fixo, sem custos.

Cláusula 28.^a

Cedência de Equipamentos Móveis

1. O adjudicatário deverá ceder à AICEP, com as assinaturas mensais (Opções A e B), o equipamento móvel proposto no **Anexo IV - Equipamento**. Indicam-se como referência estimada para a vigência contratual as quantidades indicadas no **Anexo I - Quantidades**.
2. Todos os equipamentos cedidos deverão ser da marca e modelo propostos no número anterior, salvo em caso de rutura de stock, devendo o adjudicatário comprovar tal facto e propor à AICEP um equipamento alternativo, de características iguais ou superiores.
3. Sempre que a AICEP verifique necessidade de incluir novos cartões no contrato, deverá ser disponibilizado um equipamento móvel de características iguais ou superiores ao equipamento proposto pelo adjudicatário, sem qualquer custo adicional.
4. Os equipamentos cedidos à AICEP são abrangidos pelo serviço de assistência técnica para avarias no âmbito de garantia do fabricante ou para reparação por danos, nos termos da Cláusula 29.^a.
5. No final do contrato a celebrar, por opção da AICEP, os equipamentos passam para a propriedade desta ou dos utilizadores a quem estiveram cedidos, sem custos adicionais, desbloqueados.
6. Em caso de roubo comprovado, com participação à Polícia de Segurança Pública, o adjudicatário deverá substituir o equipamento em causa, até um máximo de 5 (cinco) equipamentos durante a vigência do contrato.

Cláusula 29.^a

Assistência Técnica e Garantia

1. O adjudicatário fica obrigado a prestar serviços de assistência técnica e de manutenção a todos os equipamentos e circuitos ao abrigo do contrato, para garantia da respetiva operacionalidade, a contar da data da respetiva entrega e até ao final da vigência do contrato.
2. Todos os equipamentos cedidos devem ter um mínimo de 2 anos de garantia do fabricante a contar da data de disponibilização dos mesmos à AICEP.



aicep Portugal Global

3. Para os casos de avaria ou danos não cobertos pela garantia, deve ser enviado um orçamento para aprovação pela AICEP.
4. Os orçamentos devem ser gratuitos e em caso de não-aceitação o equipamento deve ser devolvido à AICEP sem qualquer custo.
5. Deve ser possível, caso a AICEP assim o pretenda, durante o período de reparação de um equipamento, o empréstimo de outro equipamento de características equivalentes ao que é enviado para reparação.
6. O prazo para resposta aos orçamentos apresentados, nunca poderá ser inferior a 72 horas, contadas em dias úteis.
7. Após a participação da avaria, o adjudicatário deve recolher o equipamento avariado no máximo no dia útil seguinte, na morada indicada na participação de avaria.
8. Em caso de avaria num equipamento móvel a reparação ou disponibilização de equipamento de substituição é realizada no prazo máximo de 24 horas.
9. O tempo de reparação não pode exceder 1 mês de calendário.
10. As faturas resultantes de orçamentos aprovados pela AICEP, deverão ser remetidas para a morada de faturação da AICEP, em fatura individual e devidamente identificada com o número de compromisso que lhe corresponde.
11. As faturas que resultem de orçamentos aprovados pelos utilizadores, são da sua responsabilidade e nela deverá constar o seu número de contribuinte.
12. Para a componente de assistência técnica, o adjudicatário deve assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas, atribuindo um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.

Cláusula 30.^a

Faturação Repartida

1. Pretende-se que a maioria dos cartões da AICEP tenham uma faturação repartida com o utilizador, podendo existir um grupo restrito de utilizadores em que todos os custos são faturados exclusivamente à AICEP.
2. Para efeitos do número anterior entende-se por faturação repartida o envio de faturação mensal detalhada à AICEP e ao utilizador.



aicep Portugal Global

3. A fatura a enviar à AICEP não poderá exceder o valor da assinatura mensal acrescido do plafond atribuído ao utilizador.
4. Só existirá fatura para o utilizador caso o valor da assinatura e do plafond tenham sido ultrapassados ou efetuadas chamadas para serviços não incluídos na assinatura mensal.
5. Os custos de cada cartão são repartidos entre a AICEP e o utilizador, nos seguintes termos:
 - a) A AICEP suporta um montante máximo mensal que inclui o custo da assinatura mensal, mais um plafond que inclui comunicações de voz e dados;
 - b) O plafond anteriormente referido pode ser um de dois, aplicado caso a caso, por indicação da AICEP, e pode ter os seguintes valores:
 - i) 5 € para a generalidade dos utilizadores;
 - ii) 15 € para um grupo restrito de utilizadores.
6. Todos os serviços que sejam ativados por solicitação direta do utilizador, sem prévio conhecimento e autorização da AICEP, e que não tenham sido solicitados através dos seus interlocutores junto do adjudicatário, serão sempre da sua inteira responsabilidade, faturados no plafond que lhe está atribuído ou na sua faturação repartida, (ex: subscrição dos mais diversos serviços pagos, toques de telemóvel, etc.).
7. Os cartões de voz com faturação repartida são faturados conjuntamente em duas faturas, a saber:
 - a) Cartões com plafond 5 € + IVA;
 - b) Cartões com plafond 15 € + IVA.
8. Os cartões sem faturação repartida devem ser faturados nas condições que vierem a ser acordadas entre a AICEP e o adjudicatário.
9. As notas de crédito a emitir à AICEP sobre qualquer uma das faturas, individuais ou em grupos de cartões, devem mencionar o número da fatura e de cartão a que se refere.

Cláusula 31.^a

Portabilidade e Migração

1. O adjudicatário deverá garantir a migração de todos os números móveis e serviços móveis existentes na AICEP, sem qualquer custo associado.
2. O adjudicatário assegura a portabilidade de todos os números atualmente em utilização na AICEP, sendo da sua total responsabilidade a execução e custos associados à portabilidade.
3. A portabilidade da numeração deve ser agendada e confirmada com a AICEP com uma semana de antecedência e deverá ser efetuada em horário previamente aprovado por esta.



aicep Portugal Global

4. O adjudicatário deverá assegurar apoio presencial nas instalações da AICEP na Rua de Entrecampos (Lisboa), durante 3 (três) manhãs, e na Rua Júlio Dinis (Porto), durante 2 (duas) manhãs, a definir com a AICEP, nomeadamente no apoio aos utilizadores (passagem de dados, mudança de cartão, etc.).

Cláusula 32.^a

Flexibilidade do Serviço

O número de utilizadores da rede móvel será flexível, de acordo com as necessidades da AICEP. Indica-se como referência mensal estimada o número de 195 utilizadores (5 dos quais sem equipamento) para o serviço de comunicações móveis e 30 utilizadores para o serviço de dados móveis, conforme **Anexo I - Quantidades**, para a vigência contratual.

Cláusula 33.^a

Prazo de Implementação

O prazo de implementação máximo previsto é de 30 dias desde a assinatura do contrato, não podendo ocorrer durante esse prazo qualquer impacto nas comunicações de voz. A exceção ao atrás referido aplica-se apenas à instalação dos circuitos nos edifícios que poderá ocorrer até 60 dias após a assinatura do contrato.



Anexo A

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

_____ (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (*) _____ (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de _____ (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, estar ciente de que:

A. Obrigações da AICEP:

1. A AICEP procederá ao tratamento de dados pessoais para efeitos exclusivos de execução do contrato a celebrar e do cumprimento de obrigações legais;
2. A AICEP, enquanto entidade responsável pelo tratamento, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico dpo@portugalglobal.pt, ou através de outro meio que venha a ser por ela indicado no seu *website* (www.portugalglobal.pt);
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a AICEP (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação / acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito a ser remetido através do formulário eletrónico existente para esse efeito no *website* da AICEP (página Política de privacidade), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo;
4. A AICEP pode transmitir os dados pessoais a outras entidades, tidas como necessárias à prossecução das atividades da AICEP ou ao cumprimento de obrigações contratuais ou legais, desde que estas cumpram os requisitos legalmente aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais;
5. Os dados pessoais serão conservados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
6. Para efeitos de gestão do contrato a celebrar podem ser realizadas operações automatizadas, nomeadamente definição de perfis, garantindo-se, contudo que as mesmas são efetuadas com os limites impostos pela legislação aplicável.

B. Obrigações do Adjudicatário / Prestador de serviço:

Para efeitos de execução do presente contrato de prestação de serviços/fornecimento, declara o Adjudicatário/Prestador de serviço, que se compromete a:



aicep Portugal Global

(Terceiro)

- i) Tratar todos os dados pessoais que lhe sejam fornecidos pela AICEP unicamente para efeitos de gestão desta prestação de serviços/fornecimento, não podendo utilizá-los para outras finalidades nem ceder, a qualquer título, junto de terceiros;
- ii) Conservar os dados pessoais até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
- iii) Tratar todos os dados pessoais que lhe sejam fornecidos pela AICEP em respeito pelos princípios e obrigações impostas pela legislação nacional e comunitária referente ao tratamento de dados pessoais.

Assinatura

Data

(*) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.