INSTITUTO DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES, I.P.

Caderno de encargos

Tipo de procedimento:	Ajuste direto por critérios materiais
Serviço requerente:	DSSI
Objeto:	Aquisição de serviços de Comunicações de Voz e Dados em Local Fixo e solução IVR
CPV:	64210000-1
Procedimento n.º:	2022/5034

Cláusula 1.ª 4
Objeto e âmbito 4
Cláusula 2.ª 4
Contrato 4
Cláusula 3.ª 5
Gestor do contrato 5
Cláusula 4.ª 5
Local da prestação 5
Cláusula 5.ª 6
Prazo de execução 6
Cláusula 6.ª 6
Preço e condições de pagamento 6
Cláusula 7.ª 8
Obrigações do adjudicatário 8
Cláusula 8.ª 10
Sigilo 10
Cláusula 9.ª 10
Patentes, licenças e marcas registadas 10
Cláusula 10.ª 11
Proteção de dados 11
Cláusula 11.ª 11
Obrigações da entidade adjudicante 11
Cláusula 12.ª 12
Responsabilidade do adjudicatário 12
Cláusula 13.ª 12
Resolução do Contrato 12
Cláusula 14.ª 13
Sanções contratuais 13
Cláusula 15.ª 13
Força Maior 13
Cláusula 16.ª 15
Cessão da posição contratual e subcontratação 15

Cláusula 17.ª 15
Redução ou aumento do fornecimento dos serviços 15
Cláusula 18.ª 16
Alteração de Serviços 16
Cláusula 19.ª 16
Despesas 16
Cláusula 20.ª 17
Interpretação do Contrato 17
Cláusula 21.ª 17
Publicidade 17
Cláusula 22.ª 18
Comunicações e notificações 18
Cláusula 23.ª 18
Contagem dos prazos 18
Cláusula 24.ª 18
Foro Competente 18
Cláusula 25.ª 18
Lei Aplicável 18
Especificações técnicas 19
Cláusula 1.ª 19
Serviços a adquirir 19
Cláusula 2.ª 19
Âmbito dos serviços de comunicações. 19
Cláusula 3.ª 20
Requisitos e Especificações Técnicas e Funcionais 20
Cláusula 4.ª 24
Penalidades por Incumprimento de Níveis de Serviço Contratado 24
Cláusula 5.ª 26
Níveis de Serviço 26
Cláusula 6.ª 28
Chamadas entre organismos da AP com recurso a ENUM 28

Parte I

Cláusulas jurídicas

Capítulo I

Disposições gerais do contrato

Cláusula 1.ª

Objeto e âmbito

1. O presente caderno de encargos é composto pelo clausulado jurídico e técnico, que rege o presente procedimento e visa integrar o contrato a celebrar entre o IMT, I.P., enquanto entidade adjudicante, e o adjudicatário.
2. Esta aquisição de serviços de comunicações tem por objeto a aquisição de serviços de Comunicações de Voz e Dados em Local Fixo, com solução de VOIP e IVR à qual corresponde o CPV 64210000-1.
3. Em tudo o que não se encontre previsto e/ou especificado nas peças do procedimento, a saber: convite endereçado e caderno de encargos, nos quais são indicados os termos e as condições que serão incluídos no contrato a celebrar, e do qual constituem parte integrante, serão aplicáveis, subsidiariamente, as disposições constantes no Código dos Contratos Públicos (CCP), bem como outras disposições legais e regulamentares.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento contratual será composto pelo respetivo clausulado contratual e seu(s) anexo(s) e será reduzido a escrito, integrando e respeitando as disposições legais e regulamentares aplicáveis.
2. O contrato a celebrar integra ainda, e é composto, pelos seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificadas pelo(s) concorrente(s), desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Demais esclarecimentos e retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O presente caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seu(s) anexo(s), se existentes, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos ao abrigo do disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do referido Código.

Cláusula 3.ª

Gestor do contrato

1. Nos termos e para efeitos do definido no artigo 290.º-A do CCP, será designado, no momento da assinatura do contrato, um gestor do contrato do IMT, I.P., com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.
2. Atentas especiais características de complexidade técnica e/ou financeira, o gestor designado deverá elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos adequados, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do adjudicatário, a execução financeira, técnica e material do contrato.
3. Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente para a decisão de contratar, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

Cláusula 4.ª

Local da prestação

A prestação objeto do presente caderno de encargos e contrato a celebrar terá lugar nos locais indicados no Anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 5.ª

Prazo de execução

1. A execução da presente aquisição de serviços de comunicações terá início com a assinatura do contrato e manter-se-á em vigor até 30/09/2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, incluindo as de confidencialidade e de garantia, quando aplicáveis.
2. As partes obrigam-se a cumprir fiel e imperativamente os prazos contratuais definidos, devendo proceder à comunicação imediata, assim que do mesmo tenham conhecimento, de qualquer impedimento ou circunstância modificativa do prazo de execução.
3. Pese embora o prazo de vigência do Contrato, cujo termo se encontra previsto no número um, o mesmo poderá ser denunciado por parte do IMT, I.P., enquanto entidade adjudicante, por via de aviso endereçado ao adjudicatário através de carta registada com aviso de receção, com um aviso prévio de 30 (trinta) dias em relação à data em que se pretende ver introduzida a alteração.

Cláusula 6.ª

Preço e condições de pagamento

1. O preço base[1] definido para a presente aquisição perfaz o total de € 81.000,00 (oitenta e um mil euros), para o cômputo do prazo previsto na Cláusula 5.ª, sendo este o montante máximo que esta entidade se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, incluindo eventuais prorrogações do mesmo.
2. Pela execução da(s) prestação/prestações objeto do contrato, a entidade adjudicante obriga-se ao pagamento ao adjudicatário do(s) valor(es) constante(s) da(s) fatura(s) por este enviada(s), as quais deverão referir obrigatoriamente o número do contrato, a designação do objeto contratual e o número de compromisso respetivo, obtido nos termos do n.º 3 do artigo 5.º da Lei n.º 8/2012 de 21 de fevereiro.
3. A(s) fatura(s) referida(s) no número anterior, apenas pode(m) ser emitida(s) após a boa verificação do cumprimento/vencimento da obrigação respetiva, a qual deverá

[1] Preço base = montante máximo, sem IVA, que esta entidade se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.

respeitar e acompanhar o(s) prazo(s) e a(s) fase(s) de execução contratuais definidos para o efeito.

4. Com efeito, e sempre que tal seja disposto pelo serviço requerente, as faturas deverão ser acompanhadas dos entregáveis respetivos, designadamente relatórios de execução.
5. Desde que devidamente verificados os pressupostos identificados e definidos *supra*, a(s) fatura(s) será/serão validada(s) pelo gestor de contrato, no prazo internamente definido para o efeito.
6. O prazo de validação interna da(s) fatura(s) por parte da entidade adjudicante não poderá ser superior a 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.
7. Uma vez cumprido o disposto nos números anteriores, o IMT, I.P. procederá ao pagamento da(s) fatura(s), através de transferência bancária, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da sua validação.
8. O processo interno de pagamento da entidade adjudicante, não deve exceder, em qualquer caso, 60 (sessenta) dias.
9. Em caso de atraso por parte do IMT, I.P. no cumprimento de obrigações pecuniárias, tem o adjudicatário direito a juros de mora sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora.
10. Os preços dos serviços de implementação e gestão da rede do IMT, I.P., serão cobrados de acordo com a proposta apresentada, em cumprimento do constante no Anexo I ao presente Caderno de Encargos (CE).
11. As mensalidades referentes às comunicações de dados referido no número anterior, deverão ser fixas e assegurar a cobertura especificada no Anexo I ao CE.
12. Quaisquer custos administrativos e logísticos na execução do Contrato são da responsabilidade do adjudicatário.
13. Não poderão existir custos de instalação, para qualquer componente da solução. Todos os valores a apresentar deverão estar incluídos na mensalidade proposta.
14. Nas omissões, serão da responsabilidade do adjudicatário, todas as demais despesas suportadas por este, em virtude do cumprimento de obrigações emergentes do Contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Cláusula 7.ª

Obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo das obrigações previstas em demais legislação aplicável, da celebração do contrato decorrerem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
   a) Preparação, planeamento e prestação de todos os requisitos inerentes à(s) prestação/prestações objeto do contrato;
   b) Reunião e manutenção das condições e premissas técnicas previstas e descritas no presente caderno de encargos, salvo se forem negociadas condições mais vantajosas para a entidade adjudicante;
   c) Prestação, de forma correta, fidedigna, rápida e eficaz, das informações referentes às condições em que será/é executado o objeto do contrato, durante o período de vigência do mesmo, sem prejuízo das demais obrigações acessórias que perdurem para além de tal prazo ou da prestação de outros esclarecimentos adequados, que se justifiquem, de acordo com os circunstancialismos inerentes;
   d) Execução do objeto contratual de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas;
   e) Recurso a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
   f) Designação e indicação à entidade adjudicante do responsável do contrato, por parte do adjudicatário, para efeitos de comunicações e demais situações necessárias, o qual deverá estar definido no momento da assinatura do mesmo, bem como quaisquer alterações relativas à sua nomeação;
   g) Comunicação à entidade adjudicante, logo que dele(s) tenha(m) conhecimento, do(s) facto(s) que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do objeto contratual, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
   h) Não alteração das condições de prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos e/ou contrato a celebrar, sem orientação expressa da entidade adjudicante;

i) Não cedência da posição contratual sem prévia autorização da entidade adjudicante, para o efeito;

j) Comunicação junto da entidade adjudicante de qualquer facto que ocorra, durante a execução do contrato a celebrar, que o altere, designadamente, o seu responsável do contrato, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

k) Não divulgação, por qualquer forma, sem prévia autorização escrita da entidade adjudicante, dos elementos entregues por esta, no âmbito do presente procedimento, bem como das informações que o adjudicatário vier a ter conhecimento, na fase de execução do contrato, relacionadas com a atividade da entidade adjudicante, restringindo-se a sua utilização ao prosseguimento do fim a que se destinam.

2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:

a) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);

b) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios aquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

c) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;

d) Implementar e gerir a WAN multi-serviços do IMT, I.P., de acordo com as características técnicas definidas no presente CE e demais documentos contratuais, com níveis de qualidade que garantam a sua utilização continuada;

e) Prestar o serviço de interligação da rede multi-serviços à rede fixa de telefone pública e serviços conexos ao serviço fixo telefónico, conforme características técnicas definidas no presente CE e demais documentos contratuais, com níveis de qualidade que garantam a sua utilização continuada;

f) Comunicar à entidade adjudicante, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, bem

como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do Contrato a celebrar;

g) Encetar todos os esforços, de forma a coordenar devidamente a implementação da respetiva solução técnica constante da proposta apresentada;

h) Efetuar a gestão operacional dos serviços de acordo com o estabelecido no presente Caderno de Encargos;

i) Comunicar ao IMT, I.P. a nomeação de um gestor de Contrato responsável pelo Contrato celebrado, o qual deverá estar definido no momento da assinatura do mesmo, bem como quaisquer alterações relativas à sua nomeação.

Cláusula 8.ª

Sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao IMT, I.P., de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não poderão ser transmitidas a terceiros, nem poderão ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que sejam 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. O dever de sigilo mantém-se durante e após a vigência do contrato, relativamente a todos os dados e informação provenientes da execução do mesmo.

Cláusula 9.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por alegadamente ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a segunda contraente 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.

Cláusula 10.ª

Proteção de dados

1. No âmbito do contrato a celebrar, os contraentes obrigam-se ao integral cumprimento da legislação aplicável relativa à proteção de dados pessoais, designadamente quanto ao disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.
2. Em conformidade com o definido no número anterior os contraentes ficam obrigados, e garantirão, por todo o tempo, o cumprimento do quadro normativo presente no citado Regulamento, bem como, todas as normas que lhe sejam aplicáveis em matéria de proteção de dados.

Cláusula 11.ª

Obrigações da entidade adjudicante

1. Constitui obrigação da entidade adjudicante pagar o preço contratual adjudicado, mediante verificação do bom cumprimento da prestação e execução contratual por parte do adjudicatário, em respeito das condições de pagamento estabelecidas na cláusula 6.ª do presente caderno de encargos.
2. Sem prejuízo do preço contratual constante da proposta adjudicada, a entidade adjudicante só se obriga a pagar ao adjudicatário a(s) prestação/prestações que efetivamente venha(m) a ser executada(s).
3. Constitui ainda obrigação da entidade adjudicante o acompanhamento da prestação e execução, resultante do contrato a celebrar, pelo gestor designado para o efeito, nos termos do artigo 290-A.º do CCP.
4. A entidade adjudicante comunicará ao adjudicatário, logo que dele(s) tenha(m) conhecimento, do(s) facto(s) que tornem total ou parcialmente impossível a prestação

do objeto contratual, bem como o cumprimento de qualquer outra prestação contratual, dentro dos termos e condições definidos para o efeito.

5. Com efeito, procederá igualmente à comunicação ao adjudicatário da alteração do gestor de contrato designado, bem como respetivos elementos de contacto, caso a mesma ocorra durante o período de vigência do mesmo.

Capítulo III

Vicissitudes contratuais

Cláusula 12.ª

Responsabilidade do adjudicatário

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade adjudicante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade adjudicante 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. Os danos a que se refere a presente cláusula contemplam não só a infraestrutura física, em termos de edifício das instalações do IMT, I.P., como também a infraestrutura tecnológica e todos os dados a ela associados.

Cláusula 13.ª

Resolução do Contrato

1. Caso se verifique que o adjudicatário não coloca à disposição da entidade adjudicante, os meios e/ou recursos identificados no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, necessários à boa execução do contrato, e/ou uma vez verificado o não cumprimento do(s) prazo(s) definidos para o efeito, sem que para tal haja fundamento ou impedimento justificativo, a entidade adjudicante poderá resolver o contrato, não havendo lugar ao pagamento de qualquer indemnização ao adjudicatário.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a entidade adjudicante poderá resolver o contrato em caso de incumprimento definitivo por facto imputável ao adjudicatário

das respetivas prestações contratuais, bem como nos demais termos previstos e dispostos no CCP (cfr. artigo 325.º e s.s.).

3. Para efeitos do disposto na presente cláusula, considera-se incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação, por facto imputável ao adjudicatário, por um período superior a 30 (trinta) dias úteis.
4. Completados 30 (trinta) dias úteis de atraso o contrato poderá ser resolvido unilateralmente pelo IMT, I.P., enquanto entidade adjudicante.
5. O exercício pela entidade adjudicante do direito de resolução previsto nos números anteriores não preclude o direito de a mesma vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário, nos termos gerais do direito.
6. O disposto no presente artigo não se aplica se o atraso se verificar por razões não imputáveis ao adjudicatário, caso em que este poderá propor, por via de carta registada, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias, a resolução do contrato.

Cláusula 14.ª

Sanções contratuais

Não obstantes as penalidades previstas na Parte II do presente caderno de encargos, as quais acompanham as especificidades técnicas ali definidas, a entidade adjudicante poderá exigir ao adjudicatário o pagamento de sanção pecuniária, pelo incumprimento registado, e em função da respetiva gravidade, de valor a fixar entre 1% (um por cento) e 5% (cinco por cento) do valor adjudicado, sem IVA., o qual poderá ser fixado por cada dia de atraso da prestação ou na sua globalidade.

Cláusula 15.ª

Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havido como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes, que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte

afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fossem razoavelmente exigíveis contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, 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, nomeadamente:

    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 este 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 resultante do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
    e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou 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 consubstanciada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Capítulo IV

Disposições finais

Cláusula 16.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização expressa da entidade adjudicante para o efeito.
2. Mediante a autorização contemplada no número anterior, deverá ser apresentada pelo cessionário ou subcontratado toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.
3. A entidade adjudicante aprecia, designadamente, se o cessionário ou subcontratante não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Cláusula 17.ª

Redução ou aumento do fornecimento dos serviços

1. Quando, durante a vigência contratual, se verifique o encerramento ou alteração geográfica de alguma das instalações da entidade adjudicante, o Contrato de fornecimento/prestação de serviços cessa relativamente às instalações encerradas, sem conferir o direito a qualquer indemnização ao adjudicatário, ou altera-se, com as necessárias adaptações, a cargo do adjudicatário, para o novo local de instalação.
2. A alteração do Contrato relativo a determinada instalação, nos termos do número anterior, é efetuada pelo IMT, I.P., a todo o tempo, mediante comunicação por escrito ao adjudicatário, estipulando-se o prazo de 20 dias úteis para o efeito de concretização da referida alteração.
3. Durante a vigência contratual, o adjudicatário obriga-se a garantir a prestação de serviços para outras instalações que a entidade adquirente venha a ter necessidade, além das previstas no presente procedimento, de acordo com as condições contidas na sua Proposta.

Cláusula 18.ª

Alteração de Serviços

1. Face à contínua inovação tecnológica, bem como aos elevados padrões de exigência acometidos a cada unidade orgânica, o IMT, I.P. reserva-se no direito de, em qualquer momento, retirar alguns dos serviços do Contrato, devendo estes ser descontados no valor mensal da fatura a partir do mês seguinte à data de comunicação da inativação dos mesmos.
2. O IMT, I.P. pode solicitar a anulação ou alteração dos serviços contratados (alteração de morada) ao adjudicatário, em qualquer altura da execução do contrato, não podendo o adjudicatário impor qualquer custo adicional relativo às alterações solicitadas.
3. Se a tecnologia de suporte aos serviços for descontinuada ou efetuada a implementação de outro(s) que o(s) substitua(m), o adjudicatário deve comunicar de imediato à entidade adjudicante, essa extinção ou substituição.
4. Independentemente do disposto no número anterior, qualquer suspensão, interrupção ou cessação da prestação dos serviços contratados por parte do fornecedor/prestador, fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos ou no Contrato a celebrar, só pode ter lugar no caso de os mesmos deixarem de ser comercializados no mercado, sem prejuízo das indemnizações a que haja lugar.
5. A alteração referida no número anterior não poderá, em qualquer caso, conduzir à modificação das prestações principais do objeto do Contrato.

Cláusula 19.ª

Despesas

1. São da responsabilidade e correm por conta do adjudicatário, designadamente as seguintes despesas:
   a) Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros;
   b) O pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos palas autoridades competentes, relativos à execução do contrato no território do país ou países do(s) fornecedor(s);

c) A obtenção de quaisquer autorizações e o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre a prestação contratual;

d) Quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;

e) Correm igualmente por conta do adjudicatário todas e quaisquer despesas, nomeadamente despesas de transporte, armazenamento e manutenção de materiais, e/ou alojamento e alimentação de meios humanos, bem como de instalação e/ou configuração de equipamentos, formação e/ou apoio técnico;

f) Encargos com telecomunicações, reprodução/impressão de documentos, equipamento informático, consumíveis de escritório e demais despesas gerais com material de economato, bem como com correios e/ou tradução/obtenção de documentos (oficiais e não oficiais);

g) Todas as despesas inerentes à celebração do contrato.

Cláusula 20.ª

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 entidade adjudicante, através do endereço indicado no contrato, pertencente ao gestor do contrato designado.
2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta, na execução dos serviços, as orientações que lhe forem transmitidas pela entidade adjudicante, designadamente pelo gestor do contrato, na medida em que as mesmas não colidam com as regras aplicáveis à execução do contrato.

Cláusula 21.ª

Publicidade

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade relacionada com o contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, sem a prévia autorização do IMT, I.P., enquanto entidade adjudicante.

Cláusula 22.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. À data das notificações e comunicações é aplicável o artigo 469.º do CCP.

Cláusula 23.ª

Contagem dos prazos

1. A contagem de prazos na fase de formação dos contratos rege-se pelo disposto no artigo 470.º do CCP e acompanha o disposto no Código do Procedimento Administrativo, por remissão da disposição aplicável.
2. A contagem de prazos na fase de execução dos contratos é realizada nos termos do artigo 471.º do CCP, sem prejuízo dos prazos para o cumprimento das obrigações assumidas pelas partes no âmbito do contrato.

Cláusula 24.ª

Foro Competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 25.ª

Lei Aplicável

O contrato rege-se pela Lei portuguesa.

PARTE II

Especificações técnicas

Cláusula 1.ª

Serviços a adquirir

1. O presente Caderno de Encargos visa a aquisição de serviços de comunicações unificadas de voz e dados em local fixo, e o fornecimento de solução IVR de suporte ao numero do call center do IMT, cujas prestações principais vão interligar a rede de comunicações (voz, dados e internet) do Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.).
2. Esta aquisição de serviços contempla todos os trabalhos necessários à instalação, disponibilização e manutenção destes serviços, atentas as especificações técnicas da infraestrutura do IMT, I.P., descritas no presente Caderno de Encargos, por forma a dar cumprimento a todos os requisitos de disponibilidade necessários a uma plataforma crítica, que se pretende escalável e redundante.

Cláusula 2.ª

Âmbito dos serviços de comunicações.

1. Os serviços de comunicação mencionados na cláusula anterior integram as seguintes componentes:
   a) Voz;
   b) Dados;
   c) IVR
2. Quanto à componente voz, a mesma será integrada mediante o fornecimento de solução de VOIP, com recurso ao aluguer dos equipamentos existentes (745 terminais) distribuídos pelas diversas instalações do IMT em território nacional.
3. A componente dados deverá ser efetuada mediante constituição de uma rede alargada (WAN — Wide Area Network) e VPN- IP MPLS (Virtual Private Network-Internet Protocol MultiProtocol Label Switching), privada e segura, visando:
   a) A conetividade a diversas entidades externas (interligação) a partir da Sede, considerando igualmente a componente de dados;
   b) Possibilitar a convergência de redes de dados e voz.

4. A solução cloud de IVR irá suportar o numero call center, com opções de escolha e distribuídos por diversas localizações nacionais do IMT.

Cláusula 3.ª

Requisitos e Especificações Técnicas e Funcionais

1. O prestador de serviços deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro);
2. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
   a) O Serviço de Comunicação de Dados engloba:
      i. Os serviços de conectividade e interligação, dos locais indicados no Anexo I e respetivas larguras de banda aí indicadas;
      ii. A solução deverá ser baseada em tecnologia IP-MPLS com QoS e segurança adequados a cada tipo de tráfego (Voz, Dados, Vídeo, Internet, etc.) e que permita que qualquer ponto de rede comunique com qualquer outro de forma direta sem haver necessidade de *routing* centralizado ou estabelecimento de ligações lógicas entre os pontos a interligar, excepto nos casos em que esta seja solicitada especificamente;
      iii. Todos os circuitos a fornecer devem ser simétricos, sem taxas de contenção e garantir tráfego ilimitado a não ser que sejam especificamente indicados outros parâmetros;
      iv. Para todos os circuitos a contratar a tecnologia a utilizar terá de ser obrigatoriamente fibra óptica;
      v. Deverá ser garantida a segurança e privacidade dos dados em cada local;
   b) No Serviço de Comunicações unificadas de Voz fixa:
      i. Garantir a portabilidade da numeração existente, sem custos associados para as mesmas;
      ii. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz para destinos fixos e para destinos fixos e móveis, de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;
      iii. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz para destinos fixos e móveis de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que

utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes;

iv. Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorram em tempo real e apresentem 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;

v. O tempo de reposição do serviço de voz afectado, após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não pode exceder o máximo de 4 (quatro) horas seguidas (HS);

vi. Garantir custo zero nas chamadas entre locais do IMT que se encontrem interligados através da VPN Privada;

vii. O serviço a prestar inclui o fornecimento da solução e aluguer de equipamentos terminais VoIP, de acordo com as quantidades existentes (745 terminais);

viii. A introdução de novos equipamentos terminais VoIP apenas deverá exigir a interligação destes na LAN, ficando automaticamente configurado com endereçamento, parametrização de utilizador, entre outras configurações;

ix. Garantir a implementação de QoS a fim de serem garantidas, com qualidade, as comunicações multimédia, assegurando-se ainda o desempenho de todas as aplicações necessárias ao funcionamento do IMT e a adequada integração entre a transmissão de dados, o VoIP;

x. O serviço a disponibilizar deverá permitir a compatibilização com os standards SIP e H.323 por forma a possibilitar a interoperabilidade com sistemas já existentes;

xi. O serviço a disponibilizar deverá permitir a compatibilização com codificação de voz baseada em standards, nomeadamente G.729a, G.723, G.722 e G.711, nas extensões IP, bem como assegurar mecanismos que garantam qualidade de serviço (QoS);

xii. O serviço deverá permitir o estabelecimento de conferências áudio entre colaboradores do IMT;

xiii. O serviço de comunicações unificadas deverá ainda contemplar a disponibilização de software (softphone) a instalar nos postos terminais para o suporte à componente de voz (bem como a outras componentes, nomeadamente, presença e colaboração).

c) No que respeita aos Serviços de Monitorização, Operação, Gestão e Apoio:

i. O aviso da ocorrência de avarias ou incidentes que afetem a performance ou disponibilidade dos serviços;

ii. O registo eletrónico das anomalias detetadas, bem como o acompanhamento da evolução do estado das mesmas;

iii. Ser definidos, mantidos e executados procedimentos para resposta a situações anormais detetadas por monitorização ou outros modos, prevenindo proactivamente falhas da Infraestrutura TI;

iv. Gestão de eventos, problemas, alterações, novas versões, inventários, configurações, disponibilidade e níveis de serviço;

v. Deverão estar alocados ao serviço, técnicos com formação adequada para suportar e responder a qualquer solicitação de apoio à gestão da rede de comunicações, circuitos e equipamentos;

vi. Disponibilizar mensalmente um ficheiro Excel (ou documento similar) com o detalhe das chamadas efetuadas, onde seja possível a verificação da data e hora, número de origem, número marcado, tipo de serviço, destino geográfico (ou operador para destinos não geográficos), tipo de chamada (consoante o definido nos pacotes de voz), duração da chamada em segundos e custo da chamada.

d) No Serviço de IVR

i. Solução a disponibilizar pelo adjudicatário em ambiente Cloud;

ii. Acesso é realizado através de web browser sem necessidade de instalação de software local;

iii. A gestão da solução deverá ser feita através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de programação;

iv. Ser omnicanal sem necessidade de integrações entre plataformas;

v. A solução deverá permitir a criação/envio de Tickets, emails sem recurso a linguagens de programação;

vi. Disponibilizar nativamente a gravação das chamadas efetuadas e/ou recebidas dos utilizadores, em qualquer equipamento (fixo ou móvel);

vii. A solução deverá apresentar vários perfis de utilização (ex. utilizador, coordenador, supervisão e administração);

viii. A configuração dos utilizadores deverá ser realizada só pelo perfil de administração;

ix. Deverá ser possível criar novos utilizadores e gestão de filas de espera por parte o IMT;

x. Disponibilizar ferramenta para criação de dashboards e relatórios e sua integração com o MS Excel;

xi. Possibilidade de visualização e disponibilização de todos os canais de atendimento na sua homepage;

xii. Possibilidade de profissionalizar o atendimento, encaminhando as chamadas especializada em função da opção que a pessoa que contacta seleciona;

xiii. O número de entrada 210 488 488 será atendido por um IVR, que permitirá, de acordo com a opção de atendimento, com 2 ou mais utilizadores, em modo sequencial;

xiv. Direcionar a chamada para um dos cinco ou mais locais, a indicar;

xv. Cada local será configurado um grupo de atendimento;

xvi. Deverá ser considerada a instalação de 48 postos de atendimento com as seguintes características (36 voz + Ticket, 5 mail + Ticket, 4 supervisão, 2 coordenação 1 de administração) conforme indicado no Anexo II

xvii. Está incluída a formação dos utilizadores e realização de configurações das funcionalidades pretendidas;

xviii. Gravação de chamadas para 36 linhas de voz;

3. É ainda da responsabilidade do adjudicatário a execução dos seguintes serviços e requisitos técnicos:

a) Identificação dos mecanismos de acompanhamento e controle dos trabalhos a realizar;

b) Assegurar a qualidade, a execução e o acompanhamento da instalação de circuitos e equipamentos;

c) Garantir as interligações locais necessárias (ligações entre o RGE e as salas técnicas) aos equipamentos de rede;

d) Colocar nas instalações referenciadas no Anexo I todo o equipamento necessário, de modo a assegurar a comunicação e roteamento de dados entre todos os locais indicados, terminando na disponibilização de uma porta Ethernet para acesso em cada um dos locais ou de outro interface expressamente solicitado pelo IMT;

e) Assegurar a configuração, gestão, manutenção e reparação dos equipamentos necessários à comunicação e roteamento dos dados entre as diversas instalações do IMT, garantindo para os mesmos SLA's equivalentes aos circuitos;

f) Contemplar serviços de Voz, incluindo VOIP nas VPN e ligações à RPC (Rede Pública Comutada), garantindo a origem geográfica das chamadas;

g) A solução a fornecer deverá contemplar todos os equipamentos terminais (routers) necessários ao débito, desempenho e demais características dos vários serviços a fornecer, incluindo a respetiva gestão partilhada e manutenção;

h) Toda e qualquer alteração a nível de endereçamento deverá ser previamente validada pelo IMT;

Cláusula 4.ª

Penalidades por Incumprimento de Níveis de Serviço Contratado

1. O incumprimento dos níveis de serviço, bem como a falta de cumprimento de alguma das obrigações estabelecidas no presente Caderno de Encargos ou decorrentes do futuro Contrato, confere à entidade adjudicante o direito de ser indemnizada através da aplicação de sanção pecuniária, a qual poderá ser descontada na fatura seguinte à sua verificação.
2. As penalidades a aplicar ao concorrente em caso de indisponibilidade do serviço são as seguintes:

   2.1 - Redes IP-MPLS:

Disponibilidade (D)	Penalidade
No caso da sede e circuitos de acesso ao Data Center: $99{,}95\% \leq D < 99{,}99\%$	50% do valor mensal do local

< 99,95%	100% do valor mensal do local
Locais com redundância = > 99,85% e < 99,95%	50% do valor mensal do local
< 99,85%	100% do valor mensal do local
Locais sem redundância = > 99,50% e < 99,90%	50% do valor mensal do local
< 99,50%	100% do valor mensal do local

a) O cálculo será efetuado tendo em conta o valor das mensalidades dos serviços afetados pela indisponibilidade.

b) As penalidades aplicadas deverão ser materializadas pelo adjudicatário, através da emissão de nota de crédito, no valor da penalidade aplicada, no mês seguinte ao incumprimento.

2.2 - Serviço de Voz Fixa

Por cada hora de atraso, na resolução de avarias	10% do valor mensal da(s) linha(s) afetadas

a) O cálculo será efetuado tendo em conta o valor das mensalidades da(s) linha(s) afetadas pela indisponibilidade.

b) As indemnizações devidas ao abrigo do ponto 2.2. deverão ser materializadas por iniciativa do adjudicatário, por nota de crédito no mês seguinte ao incumprimento.

2.3 - Serviço cloud IVR

Por cada hora de atraso, na resolução de avarias	10% do valor mensal da(s) linha(s) afetadas

a) O cálculo será efetuado tendo em conta o valor das mensalidades da solução.

b) As indemnizações devidas ao abrigo do ponto 2.3. deverão ser materializadas por iniciativa do adjudicatário, por nota de crédito no mês seguinte ao incumprimento.

Cláusula 5.ª

Níveis de Serviço

1. O contrato a celebrar ao abrigo do presente procedimento, para as redes de dados IP-MPLS (inclui serviço de Voz sobre IP), deverá incluir um acordo de níveis de serviço "Service Level Agreement - SLA", com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes:
    a) A disponibilidade do serviço em cada um dos locais sem redundância não poderá ser inferior a 99,90% calculado numa base mensal, em 24x7;
    b) Para a contabilização do tempo de disponibilidade, serão considerados os períodos de indisponibilidade total do site ou de não cumprimento das características técnicas mínimas do serviço.
2. A disponibilidade por local é calculada com base na percentagem de tempo em que o serviço está disponível entre esse local e a rede do operador, permitindo o processamento e encaminhamento de tráfego entre dois pontos e garantindo os requisitos mínimos de desempenho de serviço definidos no ponto 5.
3. Para efeitos de cálculo da disponibilidade referida no número anterior, será considerado o funcionamento de cada local em 24 horas, 7 dias por semana.
4. Reparação de anomalias que têm os seguintes tipos:
    a) Muito Grave: Indisponibilidade total dos serviços ou degradação de serviço superior a 50%;
    b) Grave: Falha do circuito principal ou degradação do serviço até 50%;
    c) Pouco Grave: Todos os restantes incidentes.
5. Para os locais indicados no Anexo I, o concorrente deve garantir que qualquer anomalia, que lhe seja comunicada pelo IMT ou de que tenha conhecimento através da monitorização do serviço, deverá ser reparada em:
    a) 4 horas, no caso de anomalias muito graves;
    b) 8 horas, no caso de anomalias graves;
    c) 12 horas, no caso das restantes anomalias.
6. Os serviços a prestar no âmbito da rede de dados, devem cumprir os seguintes requisitos:
    a) Jitter inferior a 20 ms;
    b) Taxa de erros inferior a 0,1%;

c) Latência mínima de modo a suportar os serviços de VOIP sem qualquer perda de qualidade.

7. O IMT auditará regularmente, por amostragem, o cumprimento dos requisitos referidos nos números anteriores, dando conhecimento dos resultados ao adjudicatário.
8. Disponibilidade dos serviços de comunicação de dados:
   a) O adjudicatário deve indicar de forma detalhada os parâmetros da qualidade de serviço em termos de disponibilidade e de tempo médio de reposição do serviço, garantindo o cumprimento dos valores indicados no ponto 5;
   b) O prazo para reparação previsto no n.º 4 da presente cláusula não prejudica a contabilização desde o início da anomalia, para efeitos de aplicação das penalidades por indisponibilidade.
9. Adequação da capacidade dos circuitos ao tráfego de hora mais carregada:
   a) O adjudicatário deverá propor o *upgrade* da capacidade instalada num local, sempre que se verifique, no período de um mês, em cinco dias consecutivos ou interpolados, uma ocupação horária máxima superior a 80%;
   b) Em caso de aceitação e tal alteração não implique qualquer encargo para o IMT, o *upgrade* deverá ser efetuado no prazo máximo de 21 dias úteis, a contar da data da aceitação.
10. Serviço de Voz Fixa:
    a) O adjudicatário deverá assegurar um tempo de resolução de avarias no serviço de voz não superior a 4 (quatro) horas.
11. No âmbito da execução do contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
    a) Assegurar e comunicar a existência de um gestor de cliente e de um gestor técnico, que possam ser contactados das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas decorrentes da prestação do serviço.
12. Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes e avarias que garanta:
    a) Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;

b) O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado por telefone (n.º telefone único) ou por email;

c) Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.

13. Disponibilizar uma interface de acesso direto à plataforma de gestão de serviços e incidentes, permitindo à entidade adjudicante aceder à informação apenas para leitura.
14. O acesso referido na alínea anterior deverá ser seguro e com autenticação por utilizador.
15. Para efeitos de acompanhamento e cumprimento dos níveis de serviço contemplados nos números 5, 9 al. b), 10, 11, 12 e 13 da presente cláusula, a deteção de desvios ao seu cumprimento é suscetível da aplicação de uma penalidade até 10% do valor contratual.

Cláusula 6.ª

Chamadas entre organismos da AP com recurso a ENUM

1. 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 contatados 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;
2. Para efeitos do cumprimento do Decreto-Lei n.º 151/2015, o adjudicatário deverá assegurar que as chamadas para números telefónicos de outros organismos da AP, constantes na base de dados da associação DNS.PT, são realizadas sem custos para os chamadores.

Anexo I Distribuição de circuitos por Local e velocidades (MPLS)			
Entidade	**Morada**	**Débito Principal (Mbit)**	**Rede**
DRETT - Madeira	R Seminário 21 2 Funchal 9050-022 FUNCHAL	10	Remotos

Anexo II IVR e Call Center - Tabela de Preços	
Serviços	**Nr. de licenças ou utilizadores**
Solução IVR	36
Solução Call Center	48