

CONCURSO PÚBLICO

DESTINADO À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE

AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE

COMUNICAÇÃO DE VOZ FIXA

TA_22_017_CP_B_002_STI

CADERNO DE ENCARGOS

JUNHO 2022

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª

OBJETO

1. O presente Caderno de Encargos e seu **Anexo I** compreendem as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a Aquisição de Equipamentos de Comunicação de Voz Fixa, nomeadamente a aquisição de um sistema central de telefonia VoIP e 60 terminais subdivididos em 46 terminais telefónicos VoIP tradicionais e 14 de secretariado.
2. O objeto do contrato abrange ainda os serviços de instalação, manutenção e de suporte técnico aos bens adquiridos e serviços técnicos nos termos definidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 2.ª

ELEMENTOS DO CONTRATO

1. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo proponente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos e o seu **Anexo I**;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo fornecedor;
 - f) O clausulado contratual e os seus anexos.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pela Águas do Tejo Atlântico, doravante Tejo Atlântico nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo fornecedor nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

CLÁUSULA 3.^a

PRAZO CONTRATUAL

- I. O contrato manter-se-á em vigor pelo prazo de 3 (três) anos, a contar do dia útil seguinte ao da sua outorga, a qual terá lugar mediante recurso a assinatura digital, e considerar-se-á outorgado na última data de aposição de assinatura, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem para além da cessação do contrato.
2. Tendo o fornecedor mais de um representante e outorgando o contrato em parte com assinatura(s) digital(is) e em parte com assinatura(s) autógrafa(s), considerar-se-á por si outorgado na data da última assinatura digital.
3. Caso o fornecedor outorgue apenas com assinatura(s) autógrafa(s), considerar-se-á por si outorgado na data que tenha sido aposta conjuntamente com a(s) assinatura(s).

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

CLÁUSULA 4.^a

OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e **Anexo I**, constituem obrigações principais do fornecedor, as seguintes:
 - a) Garantir o fornecimento, instalação e configuração inicial de um sistema central de telefonia VoIP na infraestrutura de virtualização da Tejo Atlântico, mais especificamente numa solução hiper-convergente HPE, de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos;
 - b) Garantir o fornecimento, instalação e configuração inicial dos terminais telefónicos VoIP de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos;
 - c) Garantir a inclusão de todas as licenças necessárias para o bom funcionamento do sistema, conforme especificações do presente caderno de encargos, assim como também garantir a inexistência da necessidade de custos com licenciamento adicional para terminais extra, de forma a garantir a sua interoperabilidade com os demais;
 - d) Garantir que todos os sistemas e equipamentos mantêm o seu funcionamento e funcionalidades, conforme especificações do presente caderno de encargos com

exceção das atualizações e serviços de suporte, sem custos adicionais de licenciamento ou outros, para além do término do presente contrato;

- e) Assegurar a manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico da totalidade do equipamento e respetivo software, durante o período de duração do contrato, nos termos descritos no **Anexo I**;
- f) Fornecer um pacote de 40 (*quarenta*) horas de serviços técnicos (8hx5d) não enquadrados nos serviços de manutenção e suporte técnico descritos na alínea anterior;
- g) Ministrir uma ação formação de 5 (*cinco*) dias úteis na sede da Tejo Atlântico (Fábrica de Água de Alcântara);
- h) Disponibilizar por via eletrónica os Relatórios de Assistência técnica, realizados;
- i) Disponibilizar solução de gateway SIP/PRI durante o processo de instalação/migração do sistema *legacy* atual para o novo, sendo o mesmo recolhido pelo fornecedor na data de término da migração do serviço;
- j) Assumir a responsabilidade por todos e quaisquer danos e prejuízos causados à Tejo Atlântico e a terceiros, que resultem das suas atividades, exercidas no âmbito do presente procedimento;
- k) Assegurar os custos com a entrega dos bens;
- l) Responsabilizar-se pelo fornecimento contratado, sendo, portanto, o único responsável perante a Tejo Atlântico;
- m) Responder por todos os atos de quaisquer agentes que, no âmbito do fornecimento, para ele exerçam funções;
- n) Executar o fornecimento como descrito neste caderno de encargos e respetivo **Anexo I**, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- o) Cumprir as normas ambientais e regras de segurança e de proteção ambiental em vigor;
- p) Cumprir e fazer cumprir as disposições constantes no Manual de Fornecedores da Tejo Atlântico, disponível no sítio https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt/sites/aguasdotejoatlantico.adp.pt/files/paginas_base/pdfs/Regulamentos/2018.07.03_manual_de_fornecedores_adta.pdf.

2. A título acessório, o fornecedor fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados ao fornecimento dos bens, assim como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

CLÁUSULA 5.ª

CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DOS BENS

1. O fornecedor obriga-se a entregar à Tejo Atlântico os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.
2. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas no que respeita à conformidade dos bens a entregar.
4. O fornecedor dos bens é responsável perante a Tejo Atlântico por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

CLÁUSULA 6.ª

ENTREGA DOS BENS

1. Os bens objeto de contrato devem ser entregues na Fábrica de Água de Alcântara sita na Avenida de Ceuta 1300-254 Lisboa, nos termos definidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, e que dele faz parte integrante, no prazo máximo de 90 (*noventa*) **dias** após a entrada em vigor do presente contrato.
2. O fornecedor obriga-se a proceder à instalação e configuração inicial dos sistemas e equipamentos, objeto de contrato, de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, no prazo máximo de 60 (*sessenta*) dias após a entrega definida no ponto anterior.
3. O fornecedor obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com os bens objeto de contrato, todos os documentos que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento do mesmo;
4. Com a entrega dos bens objeto do contrato, ocorre a transferência da sua posse e da propriedade para a Tejo Atlântico, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impendem sobre o fornecedor.
5. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto de contrato e respetivos documentos para o local de entrega são da responsabilidade do fornecedor.

CLÁUSULA 7.^a

INSPEÇÃO E TESTES DE ACEITAÇÃO

1. Efetuada a entrega dos bens, a Tejo Atlântico, por si ou através de terceiro por ela designado, procede, no prazo de 5 (*cinco*) dias, à inspeção quantitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas no caderno de encargos.
2. No prazo de 5 (*cinco*) dias após a realização da ação de formação, a Tejo Atlântico, por si ou através de terceiro por ela designado, procede à inspeção qualitativa dos serviços de configuração dos equipamentos com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos na lei.
3. Durante a fase da realização de testes, o fornecedor deve prestar à Tejo Atlântico toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoa devidamente credenciada para o efeito.
4. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do fornecedor.

CLÁUSULA 8.^a

INOPERACIONALIDADE, DEFEITOS OU DISCREPÂNCIAS

1. No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos ou quantidades mencionadas nas guias de transporte, a Tejo Atlântico informa, por escrito o fornecedor.
2. No caso previsto no número anterior, o fornecedor deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Tejo Atlântico, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das alterações ou substituições necessárias pelo fornecedor no prazo respetivo, a Tejo Atlântico procede a nova análise, nos termos da cláusula anterior.

CLÁUSULA 9.ª

ACEITAÇÃO DOS BENS E TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE

1. Caso os testes a que se refere a cláusula 7.ª comprovem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, deve ser emitido, no prazo máximo de 3 (três) dias a contar do final dos testes qualitativos, um Auto de Receção assinado pelos representantes do fornecedor e a Tejo Atlântico.
2. Com o Auto de Receção a que se refere o número anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos bens para a Tejo Atlântico, incluindo o risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impendem sobre o fornecedor.
3. A assinatura do auto a que se refere o n.º 1 não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos equipamentos objeto do contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos.

CLÁUSULA 10.ª

GARANTIA TÉCNICA

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o fornecedor garante os bens objeto do contrato, pelo prazo de 3 (três) anos a contar da data da assinatura do Auto de Receção, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.
2. A garantia prevista no número anterior abrange:
 - a) O fornecimento, a montagem ou a integração de quaisquer peças ou componentes em falta;
 - b) A desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
 - c) A reparação ou substituição das peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
 - d) O fornecimento, a montagem ou instalação das peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
 - e) O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens ou a

entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;

- f) A deslocação ao local da instalação ou de entrega;
 - g) A mão-de-obra.
3. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que a Tejo Atlântico tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, esta deve notificar o fornecedor, para efeitos da respetiva reparação.
4. A reparação ou substituição previstas na presente cláusula devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pela Tejo Atlântico e sem grave inconveniente para esta, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.

CLÁUSULA 11.ª

GARANTIA DE CONTINUIDADE DE FABRICO

O fornecedor deve assegurar a continuidade do fabrico e do fornecimento de todas as peças, componentes e equipamentos que integram os bens objeto do contrato pelo prazo de duração do contrato, a contar da assinatura do Auto de Receção.

CLÁUSULA 12.ª

SERVIÇOS

1. O fornecedor é obrigado a prestar os serviços de manutenção e suporte técnico aos equipamentos fornecidos e serviços técnicos ao abrigo do contrato a celebrar, durante o período de vigência do contrato a contar da data de assinatura do Auto de Receção, nos termos do número 1 da cláusula 9.ª.
2. Os serviços de manutenção, suporte técnico e serviços técnicos serão prestados nos termos do **Anexo I**.

CLÁUSULA 13.ª

DEVER DE SIGILO

1. O fornecedor obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Águas do Tejo Atlântico, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O fornecedor obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. O fornecedor obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e

qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a Águas do Tejo Atlântico lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (*cinco*) anos após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

CLÁUSULA 14.ª

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. No caso de o fornecedor necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções do Tejo Atlântico, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O fornecedor não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O fornecedor deve cumprir rigorosamente as instruções do Tejo Atlântico no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O fornecedor deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O fornecedor deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pelo Tejo Atlântico, ou por quem atue em representação deste.
6. O fornecedor deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o fornecedor responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.
7. Mediante solicitação escrita do Tejo Atlântico, o fornecedor deve, no prazo de 15 (*quinze*) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres

referidos nos números anteriores.

8. O fornecedor deve comunicar de imediato a Tejo Atlântico quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
9. O fornecedor encontra-se adstrito a notificar de imediato a Tejo Atlântico de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
10. Se o fornecedor tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, a Tejo Atlântico disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-o das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que a Tejo Atlântico possa razoavelmente solicitar.
11. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao fornecedor, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Tejo Atlântico:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
12. O fornecedor obriga-se a ressarcir a Tejo Atlântico por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
13. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do fornecedor e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do fornecedor é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pela Tejo Atlântico, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

CLÁUSULA 15.ª

CONSERVAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

1. O fornecedor deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Tejo Atlântico.
2. Dependendo da opção da Tejo Atlântico, o fornecedor apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

CLÁUSULA 16.ª

TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

O fornecedor não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Tejo Atlântico, exceto se o fornecedor for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Tejo Atlântico antes de proceder a essa transferência.

CLÁUSULA 17.ª

DEVER DE COOPERAÇÃO

1. O fornecedor deve cooperar com a Tejo Atlântico ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:
 - a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo fornecedor em representação da Tejo Atlântico;
 - b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA TEJO ATLÂNTICO

CLÁUSULA 18.ª

PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL

1. Pelo fornecimento dos bens objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Tejo Atlântico deve pagar ao

fornecedor o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. Sob pena de exclusão da proposta, o preço contratual não pode ser superior a 35.000,00€ (*trinta e cinco mil euros*).
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Tejo Atlântico, nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

CLÁUSULA 19.ª

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A quantia devida pela Tejo Atlântico, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (*trinta*) dias após a receção por esta da respetiva fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após o integral cumprimento das obrigações contratuais, nomeadamente, após verificação:
 - a) Do fornecimento dos bens e só após aceitação da Tejo Atlântico, ou seja, com a assinatura do Auto de Receção mencionado na cláusula 9ª.
3. Em caso de discordância por parte da Tejo Atlântico, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. O não pagamento dos valores contestados pela Tejo Atlântico não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do fornecedor, devendo, no entanto, a Tejo Atlântico proceder ao pagamento da importância não contestada.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1 a 3, a fatura será paga através de transferência bancária, para a instituição de crédito indicada pelo fornecedor.
6. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao fornecedor serão automaticamente suspensos por igual período.

CLÁUSULA 20.ª

FATURAÇÃO

1. As faturas a apresentar pelo fornecedor à Tejo Atlântico, emitidas em observância com o disposto no artigo 299.º-B do CCP, devem conter os elementos necessários a uma

completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.

2. A faturação deve obedecer às seguintes condições:
 - a) Identificação dos bens fornecidos, respetivas quantidades e locais de entrega;
 - b) Identificação dos serviços prestados;
 - c) Indicação do número da nota de encomenda emitida pela Tejo Atlântico;
 - d) Indicação do preço unitário e global;
 - e) Indicação do IVA à Taxa legal aplicável.
3. O fornecedor deve proceder à emissão das faturas em formato eletrónico (EDI), se tal lhe for aplicável, decorrente da aplicação e cumprimento da legislação em vigor para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos (Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei, n.º 123/2018, de 28 de dezembro, atualizado com o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020 de 7 de Abril e com o despacho n.º 437/2020-XXII, do Sr. Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais de 09 de novembro) ou outra que venha a estar em vigor no decorrer do contrato.
4. A Tejo Atlântico aderiu ao Portal da FE-AP para a receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.;
5. Para informação sobre a adesão ao referido portal deverá o Fornecedor consultar a informação disponível em: <https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt/content/faturacao-eletronica>;
6. Em caso de incumprimento da periodicidade da faturação, definida na cláusula anterior, resultante de facto não imputável à Tejo Atlântico, não acrescem quaisquer juros de mora;
7. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela Tejo Atlântico não serão objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA 21.ª

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MODO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- I. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Tejo Atlântico:
 - Gestor de contrato: Paulo Cáceres

- Morada: Fábrica da Água de Alcântara – Avenida de Ceuta, 1300-254 Lisboa
 - Telefone n.º +351 213 107 900
 - Correio eletrónico: geral.adta@ADP.PT
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo fornecedor.
 3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, encontra-se habilitado a determinar ao fornecedor que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.
 4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o fornecedor de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA 22.ª

MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 312.º do CCP, o contrato pode ser modificado nas seguintes condições:

- a) Cláusulas contratuais que indiquem de forma clara, precisa e inequívoca o âmbito e a natureza das eventuais modificações, bem como as condições em que podem ser aplicadas;
- b) A alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;
- c) Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;
- d) Por acordo entre as partes e com respeito do estabelecido no CCP.

CLÁUSULA 23.ª

SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL DO FORNECEDOR

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do CCP, o fornecedor pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da Tejo Atlântico.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o fornecedor deve

apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do CCP.

3. A Tejo Atlântico deve pronunciar-se sobre a proposta do fornecedor no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento, pelo fornecedor, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a Tejo Atlântico pode determinar que o fornecedor ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Tejo Atlântico, pela ordem sequencial daquele procedimento.
5. A subcontratação pelo fornecedor depende de autorização da Tejo Atlântico, nos termos do CCP.

CLÁUSULA 24.ª

SANÇÕES CONTRATUAIS

- I. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Tejo Atlântico pode exigir do fornecedor o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Por cada dia de atraso em relação ao prazo previsto no n.º 1 e n.º 2 da cláusula 6ª do presente caderno de encargos, haverá lugar à aplicação de uma sanção contratual até 70,00€ (*setenta*) diários;
 - b) Por cada hora de atraso no tempo de resposta a ocorrências comunicadas pela Tejo Atlântico, uma sanção de 50,00€ (*cinquenta euros*), de acordo com o SLA definido no **Anexo I** do presente caderno de encargos;
 - c) Por cada hora de atraso no tempo de resolução de ocorrências comunicadas pela Tejo Atlântico, uma sanção de 50,00€ (*cinquenta euros*), de acordo com o SLA definido no **Anexo I** do presente caderno de encargos.
2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não pode exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a Tejo Atlântico decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%. A Tejo Atlântico pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
4. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a Tejo Atlântico

exija uma indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA 25.ª

FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao fornecedor, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer

o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo fornecedor das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a Tejo Atlântico a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do CCP, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 26.ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DA TEJO ATLÂNTICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Tejo Atlântico pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o fornecedor violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. A Tejo Atlântico pode resolver o contrato designadamente nos seguintes casos:
 - a) Atraso, total ou parcial, na entrega, instalação e configuração inicial dos sistemas e equipamentos por um prazo superior a 60 (*sessenta*) dias ou declaração escrita do fornecedor de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo;
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Tejo Atlântico.
4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do fornecedor pode ser-lhe exigida uma sanção pecuniária de até 20% (*vinte por cento*) do preço contratual.
5. Ao valor da sanção referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor ao abrigo da cláusula 24.ª relativamente aos bens objeto do contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.
6. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstando a que a Tejo Atlântico exija uma indemnização pelos danos excedentes.

CLÁUSULA 27.ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO FORNECEDOR

1. O fornecedor pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º I do artigo 332.º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo

fornecedor, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

CLÁUSULA 28.ª

SEGUROS

1. É da responsabilidade do fornecedor a cobertura, através de contrato de seguro, dos riscos inerentes à atividade objeto do contrato a celebrar, designadamente:
 - a) Responsabilidade Civil;
 - b) Acidentes de trabalho para todo o pessoal de acordo com as leis vigentes;
2. A Tejo Atlântico pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o fornecedor prestá-la no prazo de 5 (*cinco*) dias.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 29.ª

DEVERES DE INFORMAÇÃO

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (*quinze*) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

CLÁUSULA 30.ª

COMUNICAÇÕES

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações relativas à execução do contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, entre o Gestor designado pela Tejo Atlântico, conforme identificado na cláusula 21ª, e o fornecedor para os contatos identificados em declaração do adjudicatário nos termos do Anexo VII ao programa de procedimento.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte, no prazo de 15 (*quinze*) dias.
3. Qualquer comunicação feita 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.
4. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

CLÁUSULA 31.ª

FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

CLÁUSULA 32.ª

DIREITO APLICÁVEL E NATUREZA DO CONTRATO

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

CLÁUSULA 33.ª

CONTAGEM DOS PRAZOS

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do CCP.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS TÉCNICOS

A) ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS DOS BENS A FORNECER

Sistema central de telefonia VoIP

- O sistema deve permitir o funcionamento em modo *multi-tenant*;
- O sistema tem de suportar o estabelecimento e receção de chamadas via *SIP Trunks* dos operadores nacionais de telecomunicações;
- O sistema tem de permitir a segregação de *SIP Trunks* por *tenants* distintos;
- O sistema tem de suportar o funcionamento do protocolo de sinalização *Session Initiation Protocol* (SIP), de acordo com a especificação RFC 3261;
- A sinalização DTMF tem de ser suportada pelo sistema;
- O sistema tem de suportar a configuração para consulta de pelo menos três árvores ENUM, segundo as especificações dos RFCs 6116 e 3761;
- O sistema tem de suportar a contabilização de recursos (tempo de utilização) baseado em CDR (*Call Detail Record*);
- O sistema deve disponibilizar CDRs por *tenant* associado;
- O sistema deverá manter, mesmo em caso de falha de rede ou energia, os registos CDR;
- A monitorização e alarmística do sistema e do seu serviço de telefonia tem de permitir a utilização do protocolo SNMP, para integração com sistema de monitorização existente;
- O sistema tem de suportar a utilização de TLS nas chamadas SIP;
- A sincronização do relógio interno do sistema também deve permitir a utilização do protocolo *Network Time Protocol* (NTP), utilizando os servidores NTP locais da Tejo Atlântico;
- O sistema deve permitir, como requisitos, a capacidade de registo de pelo menos 300 terminais em simultâneo e um mínimo de 100 chamadas em simultâneo;
- Deve ser possível o sistema comutar, de forma automática, uma chamada entre rotas alternativas perante a falha no seu estabelecimento;
- Todas e quaisquer mensagens de voz padrão, retornadas pelo sistema, têm de ser em “Português de Portugal”;
- O sistema tem de suportar o restabelecimento automático do sistema e terminais associados ao estado de funcionamento anterior, após uma falha de serviço;
- O sistema deve permitir a associação de PINs, por utilizador, que permitam a autorização da realização de chamadas para destinos específicos;

- O sistema deve permitir serviços de Fax sobre o protocolo IP e enviar e receber Faxes via SIP *Trunks* dos operadores nacionais de telecomunicações, através da utilização do protocolo T.38;
- Deve guardar um histórico de faxes recebidos e enviados. Este histórico deverá ser disponível para consulta por um período mínimo de um ano;
- Deve suportar o envio de relatórios de confirmação de envio/receção de Fax;
- Deve suportar o envio e receção de faxes através do e-mail e anexos deste;
- Deverá suportar pelo menos os formatos PDF e TIFF;
- O sistema tem de permitir a configuração de VLANs distintas de modo separar o tráfego de voz do tráfego de administração do sistema;
- A administração do sistema deve ser realizada por acesso remoto ao mesmo;
- O sistema deve permitir, pelo menos via interface web de gestão, apresentar informação, em tempo real, sobre as ligações ativas para ajuda na identificação e diagnóstico de problemas no sistema. Esta informação deve indicar, pelo menos, a duração das chamadas, os envolvidos e o estado;
- O sistema deve permitir, pelo menos via consola de gestão, apresentar informação, em tempo real, sobre as ligações ativas para ajuda na identificação e diagnóstico de problemas no sistema. Esta informação deve indicar, pelo menos, a duração das chamadas, os envolvidos, o estado, o(s) codec(s) utilizados e os protocolos de sinalização;
- O sistema deve permitir, pelo menos via interface de gestão web, a salvaguarda e exportação das configurações realizadas no sistema, assim como também a reposição de configurações realizadas, para pelo menos o estado anterior salvaguardado e também para versões previamente exportadas;
- Os acessos às interfaces de gestão, *web* e consola, devem permitir mais que um utilizador em simultâneo, através de credenciais próprias e distintas entre eles.
- O sistema, via interface de gestão *web*, deve permitir o seguinte:
 - Gestão de utilizadores e extensões, assim como também do parque de terminais. Esta gestão deve permitir a criação, remoção e edição de extensões, a associação de um número *alias* ao *Caller ID* interno de uma extensão, a associação de DDIs a uma extensão e aprovisionamento automático de terminais de diferentes modelos, de pelo menos 3 fornecedores distintos;
 - Gestão em massa para criação e edição de utilizadores/extensões e aprovisionamento de terminais através de ficheiros do tipo CSV;
 - Gestão centralizada da lista telefónica Institucional e carregamento desta, de forma automática, em terminais de diferentes modelos, de pelo menos 3 fornecedores distintos;
 - O carregamento automático, após alterações à lista telefónica institucional, deverá ser possível sem a necessidade de reiniciar os terminais;

- Gestão de rotas de chamadas utilizando a definição de expressões regulares e manipulação da numeração (ex: códigos de escape, reescrita de número e remoção de prefixos);
- Gestão de rotas de chamadas via interface de gestão Web em modo gráfico;
- Encaminhamento de chamadas com base no número de destino e/ou origem e no URI de destino;
- Gestão de contextos e PINs de realização de chamadas por utilizador que permitem definir possíveis destinos para a realização de chamadas;
- Criação e gestão de salas de conferência de voz;
- Criação e gestão de *Interactive Voice Responses* (IVRs);
- Gestão de grupos de captura de chamadas e respetivos códigos;
- Criação e gestão de filas de espera (*Queues*);
 - Criação e gestão de grupos de chamadas (*Ring Groups*);
 - Carregamento e gestão de ficheiros áudio mp3, ou outros formatos, para serem utilizados em anúncios ou músicas de espera;
 - Criação e gestão de condições temporais para aplicação em grupos de chamadas, IVRs, entre outros;
 - Gestão e associação de múltiplos contactos a uma única extensão (*Follow Me*);
 - Definição do destino de chamadas em grupos de chamadas e *Follow Me*, quando estas não são atendidas;
 - Definição de modelos de configuração para aprovisionamento automático de terminais de diferentes modelos de pelo menos 3 fornecedores distintos;
 - Permitir o carregamento de ficheiros de configuração customizados de terminais para aprovisionamento automático;
 - Gestão e atribuição de serviços de escuta de correio de voz (*voice mail*) e correio de voz integrado com *E-mail*;
 - A realização das configurações necessárias para controlo dos utilizadores que podem enviar/receber Faxes;
- O sistema deve ter como fonte dos dados para a geração de todos os relatórios de registos de chamadas, os registos de CDR (*Call Detail Record*) gerados;
- Deve permitir a pesquisa de CDRs via a interface Web. O resultado deve assumir a forma tabular e exportável pelo menos no formato CSV;
- Deve identificar inequivocamente a origem de cada chamada (*Outgoing Calls*);
- Deve disponibilizar relatórios a pedido de acordo com os seguintes parâmetros:
 - Intervalo de tempo (datas e horas de início e fim);
 - Por destino de chamada (ID da extensão/DDI);
 - Por origem (Caller ID da extensão/DDI);

- Os relatórios gerados no número anterior, deverão conter no mínimo a seguinte informação:
 - Data e hora de início de chamada (data e hora a que a chamada foi iniciada);
 - Utilizador (nome do utilizador ou ID associado ao terminal que origina a chamada);
 - Origem (*Caller ID* a partir do qual foi realizada a chamada);
 - Destino (ID da extensão/DDI);
 - Duração (tempo de chamada estabelecida em segundos);
 - Descrição do sucesso, ou não, da chamada.

Terminais telefónicos tradicionais

- Os terminais devem permitir provisionamento automático no sistema central de telefonia VoIP;
- Os terminais devem utilizar o protocolo SIP, de acordo com a especificação RFC 3261;
- Os terminais devem suportar todas as funcionalidades do sistema central de telefonia VoIP;
- Os terminais têm de permitir a transferência de chamadas entre terminais, com e sem anúncio de transferência;
- Os terminais têm de permitir a realização de audioconferência entre, pelo menos, três pontos;
- Os terminais têm de suportar PoE;
- Devem permitir o registo de pelo menos 4 contas SIP/identidades em simultâneo;
- Devem permitir multi-linha;
- Devem possuir *switch gigabit*, para ligação à rede e ao posto de trabalho em simultâneo;
- Devem permitir a utilização de VLANs (IEEE 802.1Q - Voz e rede de trabalho);
- Suportar TLS nas chamadas SIP;
- Devem suportar alta-voz;
- Suporte de linguagem da Interface do Utilizador, pelo menos Português;
- Permitir Autenticação 802.1X.

Terminais telefónicos de secretariado

- Este tipo de terminais deve suportar todas as funcionalidades do anterior;
- Deve suportar a expansão para permitir o aumento de pelo menos 20 botões de acesso rápido adicionais para realização de chamadas e verificação do estado das extensões configuradas;
- Devem permitir aprovisionamento automático, também na expansão, no sistema central de telefonia VoIP;

B) Especificações Técnicas e Requisitos dos Serviços Associados

Os serviços de manutenção, suporte técnico e outros com eles relacionados deverão obedecer nomeadamente aos seguintes requisitos, sem qualquer custo adicional:

- A Tejo Atlântico pode solicitar ao fornecedor suporte técnico, que poderá consistir essencialmente em esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização operacional, sobre suspeita de erros ou mau funcionamento do equipamento e sobre *software* objeto de manutenção;
- É responsabilidade do fornecedor garantir que o suporte técnico é sempre prestado por técnicos certificados na gama de equipamento objeto de contrato;
- O horário do serviço de manutenção deverá ser assegurado no mínimo, pelo fornecedor, durante o horário das 8 horas às 22 horas, todos os dias;
- A Tejo Atlântico deve ter acesso a um *helpdesk* que deverá responder às seguintes solicitações: abertura de ocorrências, acompanhamento de ocorrências abertas e prestação de suporte técnico. Este serviço deve ser obrigatoriamente prestado durante o horário do serviço de manutenção mencionado anteriormente, tendo de obedecer aos tempos de resposta definidos;
- Todos os contactos feitos pela Tejo Atlântico, via *helpdesk*, consideram-se como realizados ao abrigo do presente contrato, não dando lugar ao pagamento de quantias adicionais;
- Os contactos referentes ao *helpdesk* deverão ser fornecidos, nos primeiros cinco dias úteis após a data de início do período de vigência do contrato;
- SLAs (*Service Level Agreements*) dos vários tipos de ocorrências que a Tejo Atlântico define e que devem ser considerados como valores máximos admitidos:

- **Crítico** – 1 hora como tempo máximo de resposta e 5 dias como tempo máximo de resolução;

A anomalia reportada tem um impacto crítico nas comunicações da Tejo Atlântico impossibilitando a realização de qualquer chamada telefónica;

- **Alto** – 4 horas como tempo máximo de resposta e 10 dias de tempo máximo de resolução;

A anomalia verificada causa degradação de performance e afeta a funcionalidade, com impacto significativo na atividade da Tejo Atlântico, impossibilitando a realização de chamadas para destinos ou funcionalidades críticas como o funcionamento do registo de terminais ou criação de extensões;

- **Baixo** – 12 horas como tempo máximo de resposta e 30 dias de tempo máximo de resolução;

A Solução em funcionamento parcial ou total, mas sem impacto significativo na atividade da Tejo Atlântico;

Nota: O tempo de resposta é o tempo máximo entre a abertura da ocorrência pela Tejo Atlântico e a receção de resposta do fornecedor, sendo que a resposta considerada para o efeito tem de ser obrigatoriamente fornecida por técnico certificado para o equipamento alvo de adjudicação, não sendo considerada uma resposta de um sistema automático de resposta/registo de ocorrências; O tempo de resolução é o tempo máximo para que a anomalia reportada se encontre solucionada.

- O fornecedor deve disponibilizar qualquer versão de *software*, dentro da gama de licenciamento incluída nos equipamentos objeto de contrato, sem que tal implique qualquer encargo adicional para a Tejo Atlântico;
- O fornecedor deve disponibilizar atualizações de *software/firmware*, dentro da gama de licenciamento incluída nos equipamentos objeto de contrato, sem que tal implique qualquer encargo adicional para a Tejo Atlântico;
- O fornecedor obriga-se a disponibilizar, durante a vigência do contrato, um equipamento de substituição em caso de avaria de um equipamento original, até que o mesmo seja reparado, sem qualquer custo adicional. Entenda-se por equipamento de substituição um equipamento que garanta as mesmas funcionalidades do original. Em caso de impossibilidade da reparação do equipamento, o equipamento de substituição torna-se automaticamente propriedade da Tejo Atlântico, sem qualquer custo adicional, desde que o mesmo seja exatamente igual ao avariado, caso contrário a Tejo atlântico poderá exigir um exatamente igual ou superior ao avariado. Cabe à Tejo Atlântico decidir se necessita que um equipamento seja substituído, sendo que o fornecedor deverá respeitar essa decisão, a não ser que o equipamento apresente claras evidências de má utilização;
- A disponibilização de equipamento de substituição deve ocorrer até ao máximo de cinco dias úteis seguintes após a comunicação da ocorrência por parte da Tejo Atlântico.

Ministrar uma ação de formação de 5 (*cinco*) dias úteis na sede da Tejo Atlântico (Fábrica de Água de Alcântara) por forma a habilitar a equipa de Sistemas e Tecnologias de Informação da Tejo Atlântico com capacidade de administração e operação de todo o sistema. A data de início da formação será agendada, a pedido da Tejo Atlântico, em data conveniente e deverá ocorrer entre o 1º e o 3º mês após o término da instalação dos equipamentos.