

PROCEDIMENTO N.º P14/AMT/2022

CONCURSO PÚBLICO

**Aquisição de serviços ISP, VOIP, locação de
equipamentos e serviços conexos**

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

I – CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES
2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO
3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO
4. PREÇO BASE
5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO
6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO
7. REVISÃO DE PREÇOS
8. ADIANTAMENTOS
9. CAUÇÃO
10. PRAZO DE EXECUÇÃO
11. SANÇÕES
12. PUBLICIDADE
13. CONFIDENCIALIDADE
14. RESPONSABILIDADE
15. RESOLUÇÃO
16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR
17. CESSÃO
18. SUBCONTRATAÇÃO
19. OBRIGAÇÃO DO ADJUDICATÁRIO
20. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL
21. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES
22. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
23. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
24. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO
25. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO E ENQUADRAMENTO
2. SETUP INICIAL
3. SETUP - TESTES
4. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO SETUP
5. SERVIÇO ISP – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS E TÉCNICAS
6. LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA VOIP (VLE)
7. BOLSA PARA CONSUMOS EXTRAORDINÁRIOS (BCE)
8. SERVIÇO VOIP – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS E TÉCNICAS
9. *SERVICE LEVEL AGREEMENT*
10. SERVIÇOS DE SUPORTE
11. REPORTES
12. CRITÉRIOS AMBIENTAIS



I - CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

- 1.1.** Entidade Adjudicante: Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), pessoa coletiva de direito público 513 637 257, com sede no Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa.
- 1.2.** Adjudicatário: a quem é adjudicada a proposta.

2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO

2.1. Na execução do objeto contratual, observar-se-ão:

- a)** As cláusulas do contrato a celebrar, considerando-se também integrados no mesmo: (i) os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que expressamente aceites pela AMT, (ii) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos, (iii) o presente caderno de encargos, (iv) a proposta adjudicada e (v) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
- b)** O Código dos Contratos Públicos (doravante CCP), aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;
- c)** Os demais diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, os quais serão considerados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante.

3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO

- 3.1.** As situações de divergências entre os vários documentos que fazem parte integrante do contrato seguem estritamente as regras que constam dos n.ºs 5 e 6 do artigo 96.º do CCP.
- 3.2.** Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:



- a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à AMT e aceitar as decisões que esta tomar;
- b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da vigência do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.

3.3. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

4. PREÇO BASE

4.1. O preço base é de 33.400,00€ (trinta e três mil e quatrocentos euros), acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

4.2. O preço base é decomposto de acordo com os seguintes termos e condições:

- a) **Componente ISP** – o valor máximo a apresentar para esta componente é de 7.000,00 € (sete mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor aplicável, referente à prestação de serviços de fornecimento de internet e serviços de suporte conexos. A faturação desta componente é mensal e fixa, sendo calculada através da divisão do montante proposto pelo Adjudicatário, para esta componente, pelos 36 (trinta e seis) meses de execução contratual, conforme indicado no Anexo 2 ao programa do concurso – Cálculo Preço Global;
- b) **Componente VLE** – o valor **máximo** a apresentar para esta componente é de 16.700,00 € (dezassex mil e setecentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor aplicável, referente à locação de equipamentos de telefonia fixa VOIP e serviços de suporte e administração conexos. A faturação desta componente é mensal e fixa, sendo calculada através da divisão do montante proposto pelo Adjudicatário, para esta



componente, pelos 36 (trinta e seis) meses de execução contratual, conforme indicado no Anexo 2 ao programa do concurso – Cálculo Preço Global;

c) Componente VOIP – O valor máximo a apresentar para esta componente é de 5.900,00 € (cinco mil novecentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor aplicável, referente aos consumos mensais de comunicações efetuados no âmbito dos tarifários **RFN, RMN, RUE e RFUE**. A faturação desta componente é mensal e variável, na proporção dos consumos efetivamente realizados;

d) Componente BCE – o valor fixo desta componente, o qual não está submetido à concorrência, é de 3.800,00 € (três mil e oitocentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor aplicável, referente aos consumos mensais de comunicações efetuados no âmbito do tarifário **Outros**, i.e., os consumos extraordinários, e também, em caso de necessidade, dos tarifários **RFN, RMN, RUE e RFUE**. A faturação desta componente é mensal e variável, na proporção dos consumos efetivamente realizados.

4.3. No caso da proposta apresentar um preço contratual superior ao preço base será imediatamente excluída, nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.

4.4. O preço base inclui todas as prestações que constituem o objeto do presente documento, os encargos e as despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMT, incluindo as despesas de deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO

O adjudicatário obriga-se a executar pelo preço contratual, todas as componentes constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda fornecer os bens e efetuar os serviços/trabalhos subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução, sem direito a quaisquer remunerações suplementares, cumprindo todas as



instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela AMT ou pelo(s) seu(s) representante(s), sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

6.1. A faturação será apresentada numa base mensal, respeitante aos serviços efetivamente prestados, e deverá, de acordo com as quatro componentes do preço base (ISP, VLE, BCE e VOIP), obedecer às seguintes condições:

- a) Componente ISP** – o valor mensal desta componente será constante ao longo do prazo de execução, e é calculado através da divisão do montante proposto pelo Adjudicatário, para esta componente, pelos 36 (trinta e seis) meses de execução contratual. Devem ser faturados nesta componente todos os custos fixos destinados à manutenção, otimização, atualização e de administração da infraestrutura tecnológica do serviço ISP, bem como dos serviços de suporte conexos;
- b) Componente VLE** – o valor mensal desta componente será constante ao longo do prazo de execução, e é calculado através da divisão do montante proposto pelo Adjudicatário, para esta componente, pelos 36 (trinta e seis) meses de execução contratual;
- c) Componente BCE** – O valor mensal desta componente é variável e é determinado em função dos consumos efetuados e dos preços unitários apresentados pelo Adjudicatário para o tarifário Outros, e também, em caso de necessidade, dos tarifários RFN, RMN, RUE e RFUE, e está limitado ao montante máximo definido na alínea d) da cláusula 4.2 – Preço Base;
- d) Componente VOIP** – O valor mensal desta componente é variável e é determinado em função dos consumos efetuados e dos preços unitários apresentados pelo Adjudicatário para os tarifários **RFN, RMN, RUE e RFUE**. Todos os custos fixos destinados à manutenção, otimização, atualização e de administração da infraestrutura tecnológica deste serviço serão incluídos nesta componente.



6.2. Os consumos efetuados serão faturados em função dos preços unitários apresentados para os seguintes tarifários:

- a) **RFN** - Números de redes fixas nacionais e números nacionais de custo acrescido;
- b) **RMN** - Números de redes móveis nacionais;
- c) **RUE** – Números de redes internacionais, de países da União Europeia;
- d) **RFUE** - Números de redes internacionais, de países fora da União Europeia; e
- e) **Outros** – Números de outras redes internacionais, não incluídas nas redes anteriores e apresentados pelo Adjudicatário.

6.3. Todos os consumos efetuados serão faturados ao minuto, distribuídos pelas respetivas categorias RFN, RMN, RUE, RFUE e Outros.

6.4. O Adjudicatário deverá submeter à AMT um relatório mensal detalhado com todos os consumos realizados, por número de telefone de onde originou a chamada, tipologia da chamada realizada, i.e., para número das redes fixas nacionais (RFN); das redes móveis nacionais (RMN); internacional de país da União Europeia (RUE), internacional de país fora da União Europeia (RFUE) ou Outros, em conformidade com o correspondente valor faturado.

6.5. Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de 60 (sessenta) dias de calendário, a contar da data de entrada de cada fatura na AMT, desde que a mesma tenha tido a aprovação da AMT.

6.6. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela AMT, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias de calendário, o qual deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

7. REVISÃO DE PREÇOS

Não haverá lugar à revisão de preços.

8. ADIANTAMENTOS

No âmbito da presente contratação não há lugar a adiantamentos.



9. CAUÇÃO

Não haverá lugar à prestação de caução, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

10. PRAZO DE EXECUÇÃO

- 10.1.** O contrato a celebrar entra em vigor na data da sua assinatura, com início da produção dos seus efeitos na data da entrada em produtivo dos serviços objeto do contrato a celebrar, a qual terá de ocorrer até ao dia 23 de abril de 2023 e termina decorridos 36 (trinta e seis) meses desta data.
- 10.2.** O prazo que decorrerá entre a entrada em vigor do contrato a celebrar e a data de entrada em produtivo dos serviços em apreço, destina-se a assegurar a realização de quaisquer migrações necessárias.

11. SANÇÕES

- 11.1.** Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa não previamente autorizada pela AMT ou os seus agentes, atuarem de modo que permita a terceiros exigir uma indemnização à AMT, deverá o adjudicatário indemnizar a AMT por todos os prejuízos sofridos.
- 11.2.** Se o adjudicatário não cumprir qualquer um dos prazos estabelecidos para a execução contratual, ficará sujeito à sanção por incumprimento de 1% (um por cento) do preço contratual por cada dia de atraso até à data efetiva do cumprimento, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 11.3.** As demais regras aplicáveis às sanções contratuais, seguem a disciplina dos n.ºs 2 a 4 do artigo 329.º do CCP.
- 11.4.** A aplicação de sanções contratuais será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
- 11.5.** A cobrança das eventuais sanções em que o adjudicatário incorra, será efetuada, a critério da AMT, designadamente por desconto no pagamento subsequente à



verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.

12. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade, sem a prévia autorização da AMT.

13. CONFIDENCIALIDADE

O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do contrato, incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, mesmo após o seu termo, por qualquer motivo.

14. RESPONSABILIDADE

- 14.1.** O adjudicatário assume integral responsabilidade pelo objeto do contrato, sendo o único responsável perante a AMT pela sua boa execução, com observância do disposto na cláusula 18. – Subcontratação.
- 14.2.** As ações de supervisão e controlo da AMT, ou de qualquer dos seus representantes ou órgãos sociais, em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à sua execução contratual.

15. RESOLUÇÃO

- 15.1.** Em caso de resolução contratual, quer por parte do adjudicatário, quer por parte da AMT, aquela será regulada pela disciplina constante dos artigos 325.º a 329.º, 332.º a 335.º e 448.º e 449.º do CCP, respetivamente.
- 15.2.** Não obstante o supra exposto, caso se verifiquem os pressupostos da resolução contratual por incumprimento por parte do adjudicatário, este cede a sua posição contratual ao concorrente do presente procedimento pré-contratual, que venha a ser indicado pela AMT, de acordo com a ordem sequencial daquele procedimento, seguindo-se a disciplina do artigo 318.º-A do CCP.



16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 16.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que as partes em colaboração procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder, não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.
- 16.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens por parte do adjudicatário, a AMT poderá recorrer a terceiros para a execução das prestações em causa, pelo tempo correspondente ao impedimento.

17. CESSÃO

O adjudicatário não poderá transmitir quaisquer direitos ou obrigações emergentes do contrato a terceiros, sem prévia autorização, por escrito, da AMT, nos termos do disposto nos artigos 317.º e 318.º, ambos do CCP.

18. SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1.** A responsabilidade pela execução das prestações que compõem o objeto contratual, seja qual for o agente executor, será sempre do adjudicatário e só dele, salvo no caso de cessão da posição contratual devidamente autorizada.
- 18.2.** Caso o adjudicatário pretenda realizar qualquer parte da execução contratual por recurso a subcontratação, deverá requerer previamente a competente autorização da AMT, seguindo-se o regime e tramitação previstos nos artigos 318.º a 321.º-A do CCP.
- 18.3.** A AMT poderá recusar a subcontratação com os fundamentos previstos no artigo 320.º do CCP.

19. OBRIGAÇÃO DO ADJUDICATÁRIO

O adjudicatário está obrigado ao cumprimento integral do disposto no artigo 419.º-A do CCP,



aplicado por remissão do n.º 2 do artigo 451.º do mesmo diploma legal.

20. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 20.1.** Serão inteiramente por conta do adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do contrato, de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
- 20.2.** Se a AMT vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução contratual, qualquer dos direitos mencionados em 19.1, o adjudicatário responderá nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 447.º do CCP.
- 20.3.** Nos termos e para os efeitos legais vigentes, todo e qualquer serviço executado, no âmbito do objeto do contrato, será considerado propriedade da AMT.

21. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

- 21.1.** O adjudicatário declara sob compromisso de honra que não detém, nem deterá, direta ou indiretamente, quaisquer participações sociais ou interesses com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade da AMT, nos termos e para os efeitos das alíneas b) e c), do n.º 1, do artigo 19.º, por remissão do n.º 5, do artigo 32.º, ambos da Lei-quadro das entidades reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto.
- 21.2.** Se ao longo da vigência contratual vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, o adjudicatário compromete-se a informar a AMT desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

22. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 22.1.** Em virtude da entrada em vigor do contrato, a AMT poderá ter necessidade de disponibilizar ao adjudicatário o acesso a ficheiros contendo dados pessoais, apenas na estrita medida em que tal se mostre necessário à execução do objeto contratual, não tendo o presente contrato por objeto o processamento de dados pessoais.



22.2. Na situação referida no ponto 1 da presente cláusula, o adjudicatário obriga-se a:

- a)** Cumprir integralmente o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (doravante designado de RGPD) e demais legislação aplicável em matéria de segurança e tratamento de dados pessoais;
- b)** Não utilizar os dados pessoais cujo acesso lhe esteja confiado para outras finalidades que não aquelas que clara e explicitamente se encontram identificadas nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos;
- c)** Cumprir e garantir o dever de sigilo profissional relativamente aos dados pessoais a que possa vir ter acesso, não se encontrando autorizado a copiar, na totalidade ou em parte, a alterar o seu conteúdo e/ou a comunicá-los a terceiros mesmo após o termo da vigência do contrato;
- d)** Garantir que o acesso aos dados pessoais é limitado apenas aos seus colaboradores que, conforme a necessidade, dele necessitam, os quais se comprometem expressamente e por escrito, a garantir a confidencialidade e a cumprir as medidas de segurança implementadas, nos precisos termos a que o adjudicatário se encontra obrigado e a demonstrar o cumprimento dessa obrigação, caso seja solicitado pela AMT;
- e)** Tratar os dados pessoais de forma a garantir a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação accidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias;
- f)** Notificar a AMT, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter tido conhecimento de uma violação de dados pessoais, devendo esta notificação conter, pelo menos, a descrição da natureza da violação ocorrida, a descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais e a descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais.

22.3. Está vedada ao adjudicatário a subcontratação a uma entidade terceira para cumprimento das obrigações resultantes do contrato, salvo autorização da AMT, nos termos da cláusula 18 – Subcontratação.



22.4. O adjudicatário declara, desde já, que implementou todas as medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a que o tratamento dos dados cumpra os requisitos específicos em matéria de dados pessoais, nomeadamente no que se refere à segurança do tratamento e à confidencialidade dos dados, assegurando a defesa dos direitos dos seus titulares, no estrito cumprimento e respeito pelos princípios relativos ao tratamento de dados pessoais decorrentes do RGPD.

23. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à execução do objeto do contrato será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

24. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO

24.1. As Partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca das informações necessárias à boa execução do contrato, sem prejuízo dos deveres de informação previstos no artigo 290.º do CCP.

24.2. O adjudicatário obriga-se perante a AMT a cumprir todas as prestações que resultem da proposta adjudicada, observando as exigências do caderno de encargos.

24.3. O adjudicatário obriga-se a realizar todas as atividades solicitadas pela AMT e abrangidas pelo objeto do contrato, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa.

25. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

As notificações e as comunicações serão efetuadas ao longo da vigência contratual de acordo com o regime previsto no CCP.



II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO E ENQUADRAMENTO

- 1.1. No âmbito da prossecução das suas atribuições e atividades, pretende a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) continuar a dispor dos serviços ISP, VOIP, locação de equipamentos e serviços conexos.
- 1.2. O objeto do presente caderno de encargos tem quatro componentes, a saber:
 - 1.2.1. Fornecimento de acessos Internet (**ISP**) e serviços de suporte e administração conexos;
 - 1.2.2. Locação de equipamentos de telefonia fixa VOIP (**VLE**) e serviços de suporte e administração conexos;
 - 1.2.3. Bolsa para consumos de telecomunicações extraordinários (**BCE**) respeitantes ao tarifário Outros¹; e
 - 1.2.4. Consumos mensais de telefonia fixa VOIP (**VOIP**) respeitantes aos tarifários RFN, RMN, RUE e RFUE².
- 1.3. Caso seja necessária a realização de quaisquer migrações de sistemas ou equipamentos, todos os custos decorrentes dessas operações são por conta do Adjudicatário.
- 1.4. A instalação e manutenção de quaisquer ligações ou comunicações entre as atuais, ou futuras, instalações da AMT é da responsabilidade do Adjudicatário. A morada atual da AMT é: Palácio de Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa (38.718776, -9.118152 (38°43'07.6"N_9°07'05.4"W)).

¹ **Outros** – Tarifário para números de outras redes internacionais, não incluídas nas redes anteriores e apresentados pelo Adjudicatário.

² **RFN** – Tarifário para números de redes fixas nacionais e números nacionais de custo acrescido;

RMN – Tarifário para números de redes móveis nacionais;

RUE – Tarifário para números de redes internacionais, de países da União Europeia; e

RFUE – Tarifário para números de redes internacionais, de países fora da União Europeia.



- 1.5. Os interessados que pretendam poderão visitar as atuais instalações da AMT, na morada constante do número anterior, em dia e hora a programar, dentro do prazo legal concedido para a apresentação de pedidos de esclarecimentos, através de comunicação feita na plataforma eletrónica de contratação pública em uso na AMT, conforme consta expressamente do programa do concurso.
- 1.6. Havendo lugar à mudança de instalações da AMT, para local que diste em linha reta (*as the crow flies*) menos de 50 (cinquenta) quilómetros da sua atual sede, o Adjudicatário é responsável pelo restabelecimento e manutenção de quaisquer ligações que servem a AMT, sem custos para esta. Caso a distância de deslocalização seja superior, quaisquer sobrecustos daí advenientes serão objeto de procedimento pré-contratual autónomo.
- 1.7. O horário regular de funcionamento da AMT, ao qual o Adjudicatário fica subordinado, sempre que aplicável no âmbito da execução contratual, corresponde aos dias úteis (segunda a sexta-feira), entre as 8:00 horas e as 20:00 horas (fuso horário de Lisboa). Excecional e ocasionalmente, poderá ser solicitado ao Adjudicatário a prestação de suporte fora do horário regular, mediante necessidade e solicitação por escrito da AMT, sem acréscimo de custos.
- 1.8. O serviço ISP será instalado em local selecionado pelo Adjudicatário, após a aprovação expressa da AMT, atendendo a que a prestação deste serviço depende de configurações de rede e comunicações internas a realizar nas instalações e/ou infraestrutura da AMT. O serviço ISP deverá ser ficar completamente funcional na morada da sede atual da AMT.
- 1.9. Os serviços VLE, BCE e VOIP serão instalados na morada da atual, ou futura, sede da AMT.
- 1.10. Caso a AMT assim o entenda, deverá o Adjudicatário coordenar os trabalhos de migração, instalação ou manutenção de equipamentos e infraestruturas tecnológicas bem como quaisquer configurações e administração de sistemas existentes com entidades terceiras, identificadas e nomeadas por escrito pela AMT, no âmbito deste caderno de encargos.



- 1.11. A sede da AMT dispõe atualmente de uma rede *ethernet* estruturada que é e poderá continuar a ser utilizada para disponibilizar os serviços ISP, VLE, BCE e VOIP aos utilizadores.
- 1.12. A execução do objeto contratual ISP, VLE, BCE e VOIP deve ser efetuada nos termos e condições estabelecidas no presente caderno de encargos e inclui, designadamente:
 - 1.12.1. A instalação e configuração de novos equipamentos de telefonia fixa VOIP;
 - 1.12.2. A disponibilização de todos os equipamentos que garantem a qualidade dos serviços, durante a vigência do contrato;
 - 1.12.3. Serviço de suporte (instalação, administração, operação, suporte e manutenção) das funcionalidades dos serviços de acesso à internet, equipamentos de telefonia VOIP e telecomunicações, durante a vigência do contrato.
- 1.13. Os consumos históricos da AMT poderão ser consultados no ficheiro Excel em anexo, Anexo 1 – Histórico Consumos.xlsx.

2. SETUP INICIAL

- 2.1. Para o desenvolvimento das atividades iniciais de instalação, configuração e testes (*setup* inicial), deverá o Adjudicatário atender às seguintes premissas:
 - 2.1.1. Indicar um responsável (nome, endereço eletrónico e número de telefone), que será o seu interlocutor e representante no âmbito da gestão do contrato;
 - 2.1.2. Definir a estratégia de migração do serviço atual;
 - 2.1.3. Apresentar um plano de migração, resultante da coordenação conjunta com quaisquer intervenientes, incluindo os indicados pela AMT. O referido plano deverá identificar os responsáveis por cada atividade, a sequenciação das mesmas e as *milestones*;
 - 2.1.4. Identificar e verificar os locais de instalação física de equipamentos ativos e/ou a instalar;



- 2.1.5. Realizar o levantamento de requisitos detalhados, por meio de workshops, reuniões ou outras indicações da AMT. Os requisitos deverão também ser definidos de acordo com as melhores práticas conhecidas do Adjudicatário;
 - 2.1.6. Aferir e/ou incorporar as especificações indicadas pela AMT;
 - 2.1.7. Instalar e configurar a solução, de acordo com o planeamento, requisitos, melhores práticas e indicações da AMT;
 - 2.1.8. Executar testes de aceitação (detalhe abaixo);
 - 2.1.9. Configurar mecanismos de alta disponibilidade / *failover*;
 - 2.1.10. Entregar a documentação técnica do *setup*; e
 - 2.1.11. Entregar formalmente a solução, incluindo o resultado dos testes.
- 2.2. No que concerne ao *setup* dos serviços e equipamentos de telefonia VOIP, o Adjudicatário deverá ainda:
 - 2.2.1. Carregar o plano de numeração (importação da numeração interna à data da instalação); e
 - 2.2.2. Se necessário, definir e carregar o plano de numeração DDI (marcação direta interna, do inglês *Direct Dialing In*), da afetação do número público e de Fax.
- 2.3. Os trabalhos do *setup* inicial deverão ser expressamente aprovados pela AMT.
- 2.4. A fase de *setup* deverá incluir a entrega de planos de manutenção, para cada um dos serviços ISP e VOIP, onde serão registadas todas as configurações realizadas e que servirá para manter o registo subsequente de quaisquer intervenções que se venham a realizar nos serviços disponibilizados pelo Adjudicatário.
- 2.5. A fase de *setup* terá em consideração o serviço atualmente em funcionamento da AMT, bem como o projeto de instalação de uma nova rede interna, digital, desenhada com o objetivo de minimizar o impacto na operação da AMT. O referido projeto pode ser desenvolvido considerando uma instalação faseada dessa nova rede interna.



- 2.6. Visto que a sede atual da AMT dispõe de infraestruturas de rede e wifi, a instalação de uma nova rede interna não obriga ao fornecimento de *switch* nem de cablagem.
- 2.7. Caso haja lugar à mudança de instalações, e atendendo à cláusula 1.5, deverá o Adjudicatário executar o projeto da nova rede interna digital após levantamento apropriado das condições na nova sede, inclusivamente indicando a necessidade de aquisição de equipamentos adicionais, pela AMT, que permitem a implementação da nova rede e o pleno funcionamento dos serviços contratualizados.
- 2.8. Em caso de mudança de instalações, e verificando-se que nas mesmas se encontra já implementada e em funcionamento, ou está prevista a implementação, de uma rede de telecomunicações (infraestrutura física, wifi, *switching*, cablagem, etc.), o Adjudicatário deverá utilizar a mesma, configurando a rede interna digital de modo que a continuidade da atividade da AMT esteja assegurada, no âmbito do presente caderno de encargos.

3. SETUP - TESTES

- 3.1. Os testes de aceitação a desenhar e realizar pelo Adjudicatário incluem pelo menos as seguintes fases:
 - 3.1.1. Definição dos testes;
 - 3.1.2. Aprovação pela AMT;
 - 3.1.3. Execução dos casos de teste;
 - 3.1.4. Correção das falhas e problemas detetados; e
 - 3.1.5. Emissão de relatório final.
- 3.2. Os casos de teste devem garantir o funcionamento da ligação à internet e da telefonia incluindo, mas não se limitando a:
 - 3.2.1. Testes de alta disponibilidade;
 - 3.2.2. Testes de performance de transmissão para os quais se acordarão KPI (*key performance indicator*); e
 - 3.2.3. Testes de segurança, quando aplicáveis.



3.3. Deverá existir uma entrega formal do serviço, acompanhada de uma ficha de testes com os resultados positivos, sem a qual a AMT não poderá considerar o *setup* concluído e entregue.

3.4. O critério de aceitação do *setup* é que não se verifique qualquer desvio relativamente aos requisitos deste caderno de encargos.

4. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO SETUP

4.1. A documentação a entregar em sede de execução de projeto deverá incluir pelo menos os seguintes itens:

4.1.1. Manual técnico da solução contendo:

- Diagramas descritivos da solução (*layout* físico e lógico), bem como os diagramas de conectividade e de equipamentos instalados;
- Configurações efetuadas nos vários equipamentos, dando especial destaque às mais relevantes, que tenham maior impacto no desempenho, eficiência e eficácia da solução (e.g., configurações efetuadas na central e por tipo de telefone); e
- Descrição das capacidades de alta disponibilidade e de redundância.

4.1.2. O Adjudicatário deverá apresentar o mapa identificando o(s) ponto(s) de presença, ou PoP (do inglês *Point of Presence*) afeto(s) aos circuitos a utilizar;

4.1.3. Manual de acesso à consola do serviço (*service desk*) e respetivos detalhes; e

4.1.4. Manual de utilizador, para terminais e central telefónica.

4.2. A entrega de documentação deverá ser realizada em suporte digital. Caso os documentos digitais se tornem obsoletos ou careçam de revisão enquanto o contrato vigorar, deverá o Adjudicatário proceder às necessárias revisões e subsequente entrega à AMT.



5. SERVIÇO ISP – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS E TÉCNICAS

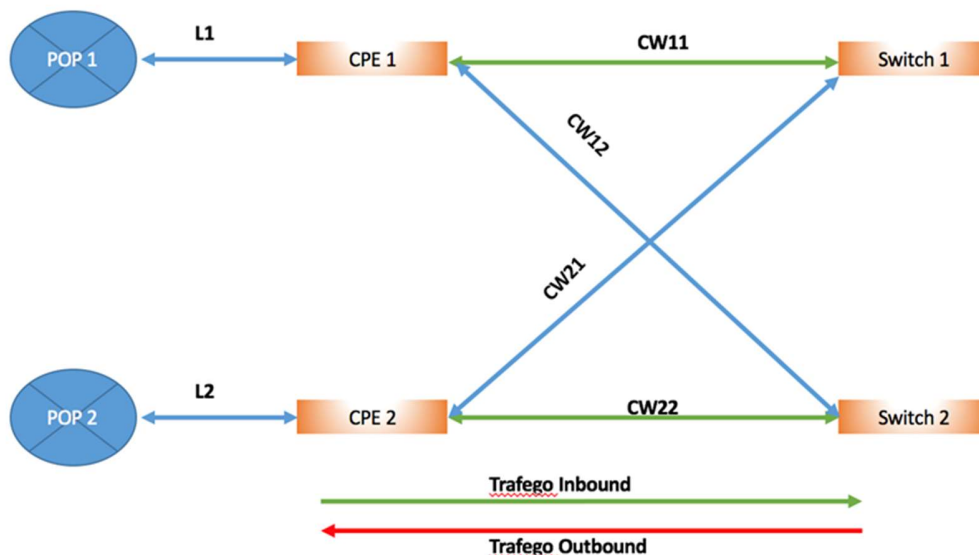
- 5.1. O Adjudicatário poderá vir a coordenar trabalhos de *setup* com o atual fornecedor de internet da AMT, designadamente no que concerne à obtenção de informação específica tendente à configuração apropriada do serviço de fornecimento de internet.
- 5.2. O fornecimento de acessos à internet deverá contar com pelo menos 12 (doze) endereços IP (*internet protocol*) públicos.
- 5.3. Devem ser mantidos os atuais IP, por razões de ordem técnica, funcional e prática.
- 5.4. Deverá ser mantido uma ligação primária, com uma largura de banda não inferior a 300 Mbps, e uma ligação secundária, de *backup*, com uma largura de banda não inferior a 200 Mbps.
- 5.5. As ligações primária e secundária deverão ter as mesmas características, com exceção da largura de banda.
- 5.6. A referida largura de banda é simétrica (*download* e *upload*), sem contenção.
- 5.7. As referidas ligações devem permitir a configuração de 6 classes de serviço distintas.
- 5.8. O Adjudicatário deverá considerar um número de horas semanal mínimo para realização de tarefas IMAC (*Install, Move, Add and Change*) igual a 4 (quatro). Caso as horas não sejam consumidas numa semana, acumulam, repondo a contagem a zero, ao fim de 12 (doze) semanas, em *roll over*.
- 5.9. O serviço ISP a fornecer pelo Adjudicatário terá as seguintes características e funcionalidades:
 - 5.9.1. Acesso a ferramenta para medição de volume de tráfego, em tempo real;
 - 5.9.2. A robustez, eficiência, eficácia e desempenho do serviço ISP, no suporte ao serviço VOIP, deverá garantir a qualidade deste último, designadamente quanto às métricas *jitter, latency, packet loss, QoS, TOS, NAT connectivity issues*;



- 5.9.3. Será adotado o *internet protocol*, devendo o Adjudicatário garantir que este não poderá ser limitado por outras das suas características, tais como *ports*, *protocols*, etc.;
 - 5.9.4. Deverá ser instalado na sede da AMT um equipamento terminal (CPE, do inglês *Customer Premise Equipment*), em local a indicar pela AMT. Caso haja lugar à mudança de instalações da AMT, é aplicável a cláusula 1.5;
 - 5.9.5. O serviço ISP deverá ser compatível e interoperável com a rede local;
 - 5.9.6. O serviço ISP deverá estar dotado de ligações UTP (do inglês *Micro Transport Protocol*) a Gigabit, com cada CPE ligado a dois *switch* da rede local;
 - 5.9.7. A rede local *ethernet*, associada ao serviço, deverá admitir endereços IPv4 e IPv6;
 - 5.9.8. O serviço deverá incluir largura de banda reservada para a ligação ao VDC da AMT; e
 - 5.9.9. Deverá ser possível efetuar o *upgrade* da ligação de internet e da largura de banda, de forma transparente para a rede local.
- 5.10. No que concerne à redundância e balanceamento do serviço ISP, o Adjudicatário deverá observar as seguintes características:
- 5.10.1. Garantia da propriedade '*no single point of failure*';
 - 5.10.2. O desenho da solução deve incluir caminhos geograficamente distintos e com interligação em PoP distintos, preferencialmente com meios de acesso diferentes para cada ligação;
 - 5.10.3. Deverá estar prevista a redundância de equipamento terminal, bem como a redundância de ligação aos *switch* da rede local;
 - 5.10.4. Os mecanismos de redundância da ligação deverão abranger todos os serviços suportados pela ligação;



- 5.10.5.** O serviço ISP fornecido executará um *failover* automático do grupo [PoP, Ligação e CPE] para o respetivo grupo complementar, em caso de falha de um, ou vários, componentes do grupo, em conformidade com a cláusula 5.14; só deverá funcionar um grupo [PoP, Ligação e CPE] de cada vez;
- 5.10.6.** Cada CPE envia o tráfego *inbound* para dois *switch*; e
- 5.10.7.** Deverá ser respeitado o protocolo 802.3ad nas ligações CWS (*Cisco Web Security*).
- 5.11.** No que concerne às características da rede local da AMT, designadamente no tráfego *inbound*, deverá o Adjudicatário ter em conta que qualquer CPE em funcionamento enviará dados para dois *switch* e que, caso uma das ligações CWS esteja desativada, apenas um dos *switch* receberá dados. A rede local deverá estar devidamente configurada para gerir ambas as situações.
- 5.12.** Do igual modo, no que concerne às características da rede local da AMT, designadamente no tráfego *outbound*, deverá o Adjudicatário ter em conta que apenas um dos *switch* enviará dados para o CPE, visto que o serviço terá apenas um CPE em funcionamento de cada vez. Caso uma das ligações CWS esteja desativada, apenas um dos CPE receberá dados. A rede local deverá estar devidamente configurada para gerir esta situação.
- 5.13.** As duas cláusulas anteriores são complementadas pelo diagrama seguinte:



5.14. No contexto do diagrama da cláusula anterior, deverá o Adjudicatário configurar as seguintes definições no serviço ISP prestado, em caso de falha deste último:

Falha (<i>point of failure</i>)	Comportamento <i>Inbound</i> perante falha	Comportamento <i>Outbound</i> perante falha
Falha no PoP 1, L 1 ou CPE 1	Tráfego prossegue, em <i>failover</i> automático, via PoP 2, L 2 e CPE 2; tráfego é enviado do CPE 2 para os <i>Switch</i> 1 e 2.	Tráfego prossegue, em <i>failover</i> automático, via PoP 2, L 2 e CPE 2; tráfego é enviado do <i>Switch</i> 2 para o CPE 2.
Falha no PoP 2, L 2, CPE 2 ou <i>standby</i>	Tráfego prossegue, em <i>failover</i> automático, via PoP 1, L 1 e CPE 1; tráfego é enviado do CPE 1 para os <i>Switch</i> 1 e 2.	Tráfego prossegue, em <i>failover</i> automático, via PoP 1, L 1 e CPE 1; tráfego é enviado do <i>Switch</i> 1 para o CPE 1.

Falha (<i>point of failure</i>)	Comportamento <i>Inbound</i> perante falha	Comportamento <i>Outbound</i> perante falha
Switch 1	O CPE em funcionamento envia dados para ambos os <i>Switch</i> .	A rede local encaminhará o tráfego através do circuito <i>Switch 2</i> -> CPE 1 e CPE 2
Switch 2		A rede local encaminhará o tráfego através do circuito <i>Switch 1</i> -> CPE 1 e CPE 2

6. LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA VOIP (VLE)

- 6.1. O sistema VOIP deverá ser escalável, sem que tal acarrete custos para a AMT.
- 6.2. O sistema deverá ser desenhado de modo a satisfazer o número de terminais indicados na cláusula 6.4.
- 6.3. Os terminais telefónicos deverão ser disponibilizados ao longo do contrato, mediante manifestação de necessidade pela AMT.
- 6.4. Todos os terminais telefónicos VOIP a fornecer pelo Adjudicatário serão POE (*Power Over Ethernet*) e deverão ter as seguintes características:
 - 6.4.1. Cada terminal telefónico deverá ser fornecido com um cabo *ethernet* UTP Cat. 6 de um metro;
 - 6.4.2. 10 (dez) telefones IP Operador;
 - 6.4.3. 10 (dez) módulos de expansão;
 - 6.4.4. 20 (vinte) telefones IP avançado;
 - 6.4.5. 60 (sessenta) telefones básicos IP; e
 - 6.4.6. 2 (dois) telefones móveis com cobertura total dentro das instalações da AMT, devidamente integrados na rede VOIP e *wifi* dedicada.



6.5. Os telefones móveis devem ter cobertura total no edifício principal e nas alas nascente e poente da sede da AMT. O Palácio de Coimbra tem quatro pisos (-1, 0, 1 e 2) e dispõe de duas salas com bastidores nos pisos -1 (servindo os pisos -1 e 0) e 2 (servindo os pisos 1 e 2). As alas nascente e poente ficam no piso -1.

6.6. Caso haja lugar à mudança de instalações prevista no ponto 1.5, o Adjudicatário deverá garantir que os telefones móveis têm cobertura apropriada no novo edifício sede da AMT.

7. BOLSA PARA CONSUMOS EXTRAORDINÁRIOS (BCE)

7.1. A bolsa destinada aos consumos de telecomunicações extraordinários será utilizada na proporção dos consumos efetuados, primeiramente no âmbito do tarifário Outros, mas também, em caso de necessidade, dos tarifários RFN, RMN, RUE e RFUE.

8. SERVIÇO VOIP – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS E TÉCNICAS

8.1. O sistema deverá suportar um número mínimo de chamadas em simultâneo igual a 50 (cinquenta).

8.2. O sistema deverá suportar um número mínimo de telefones conectados em simultâneo de 150 (cento e cinquenta).

8.3. A quantidade mínima de números do Plano Nacional de Numeração atribuídos à AMT, cuja nomenclatura é +351 211 025 800, é 84 (oitenta e quatro), incluindo a respetiva configuração de DDI.

8.4. O Adjudicatário deverá garantir a portabilidade da numeração existente.

8.5. A quantidade de números a considerar para portabilidade é 100 (cem).

8.6. O Adjudicatário deverá considerar um número de horas semanal mínimo para realização de tarefas IMAC igual a 8 (oito). Caso estas horas não sejam consumidas numa semana, as horas acumulam, repondo a contagem a zero, ao fim de 12 (doze) semanas, em *roll over*.

8.7. O serviço VOIP (unidade de comutação de voz) a fornecer pelo Adjudicatário terá as seguintes características e funcionalidades:



- 8.7.1. Anúncios de cliente;
- 8.7.2. Barramento de chamadas (baseado em ANI/DNIS);
- 8.7.3. Diretório de contactos;
- 8.7.4. Pano de numeração curta;
- 8.7.5. Reencaminhamento de chamadas;
- 8.7.6. *Voicemail* por utilizador;
- 8.7.7. *Follow me*;
- 8.7.8. *Call log*;
- 8.7.9. 10 (dez) filas de espera;
- 8.7.10. Numeração geográfica;
- 8.7.11. Apresentação do número da AMT ao destinatário da chamada;
- 8.7.12. Identificação da origem;
- 8.7.13. Conferência;
- 8.7.14. *Hold*, com música em espera;
- 8.7.15. Transferência (*blind* e com consulta);
- 8.7.16. Teclados com *Dual tone multi-frequency* (DTMF);
- 8.7.17. Captura de chamada;
- 8.7.18. Remarcação (*redial*);
- 8.7.19. Não incomodar; e
- 8.7.20. Devolução de chamadas;
- 8.8. O Adjudicatário poderá apresentar uma solução de central virtual de operador ou para um servidor físico a colocar nas instalações da AMT.
- 8.9. Adicionalmente, o serviço VOIP a fornecer deverá contar os seguintes atributos:



- 8.9.1. Interoperabilidade com as redes de comunicações previstas no pacote mensal (RFN, RMN, RUE, RFUE e Outros);
- 8.9.2. Os terminais telefónicos deverão dispor de ligação UTP/*ethernet*, fazendo *bridge* de *ethernet* (duas tomadas: uma de entrada e uma de saída);
- 8.9.3. Integração com Microsoft (MS) Active Directory (AD), para consulta de números/nomes; e
- 8.9.4. O sistema deverá permitir o envio e receção de fax a partir da aplicação MS Outlook (FaxMail), com as seguintes funcionalidades:
 - Até 10 caixas de correio integradas no Outlook;
 - O envio de fax deverá converter automaticamente os anexos da mensagem para formato fax; e
 - Deverá estar previsto um número dedicado para o fax.

9. SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 9.1. Deverá o Adjudicatário garantir uma disponibilidade dos serviços ISP e VOIP de 99.9% e 99.9%, respetivamente, a aferir quinzenalmente e de forma discriminada para cada um dos serviços, quer através de relatórios de avaliação/validação ou da disponibilização de uma consola de monitorização do sistema que permita sintetizar a informação a pedido.
- 9.2. Deverá o Adjudicatário garantir que o número de horas anuais em que se verifique indisponibilidade dos serviços ISP e VOIP não é superior a 9 (nove) nem a 9 (nove), respetivamente.
- 9.3. Deverá o Adjudicatário garantir que o número de horas anuais de funcionamento dos serviços ISP e VOIP na linha de backup não é superior a 24 (vinte e quatro) nem a 24 (vinte e quatro), respetivamente.
- 9.4. A disponibilidade dos serviços ISP e VOIP é avaliada separadamente em dias úteis, e horário regular.



10. SERVIÇOS DE SUPORTE

10.1. O Adjudicatário deverá prestar os serviços de manutenção, suporte, administração e gestão operacional dos serviços ISP e VOIP (Serviços de Suporte), com o propósito de garantir uma funcionalidade constante e uniforme durante a vigência do contrato e de acordo com o preconizado no presente clausulado.

10.2. Os Serviços de Suporte a prestar pelo Adjudicatário incluem:

10.2.1. Gestão de incidentes e problemas, *troubleshooting* e resolução;

10.2.2. Proatividade na identificação de padrões e tendências que possam gerar problemas, propondo soluções que enderecem os temas;

10.2.3. Monitorização proativa, remota ou presencial, do estado de operacionalidade do serviço, que compreende, por exemplo, o volume de tráfego, erros, falhas de ligação, qualidade do serviço de voz, número de equipamentos online, etc.;

10.2.4. Atualizações de *software* e *firmware* dos equipamentos incluídos no contrato, sempre que tal se torne necessário para o cumprimento dos requisitos ou que essas atualizações melhorem significativamente o desempenho do sistema;

10.2.5. Substituição de equipamentos ou componentes defeituosos, cuja inoperacionalidade não seja imputável à AMT;

10.2.6. Manutenção do inventário do equipamento ativo e passivo; e

10.2.7. Serviço IMAC:

- Alterações/reconfigurações, em conformidade com as estipulações no presente Caderno de Encargos;
- Instalação, mudança, upgrade ou alteração de configurações de segurança, terminais telefónicos, etc.;
- Personalização do funcionamento da ligação à internet e dos equipamentos;
- Atualização de documentação técnica e para utilizadores; e



- Pedidos de informação técnica sobre a solução e respetiva configuração.
- 10.3.** Adicionalmente, para o serviço VOIP, os Serviços de Suporte a prestar pelo Adjudicatário incluem ainda as seguintes atividades:
- 10.3.1.** Apoio ao utilizador, pedidos de informação, questões sobre o equipamento e a sua configuração, reconfigurações do comportamento das chamadas (reencaminhamentos, etc.);
 - 10.3.2.** Alterações e reconfigurações do serviço, no âmbito, dimensionamento e funcionalidades previstas neste Caderno de Encargos;
 - 10.3.3.** Instalação e mudança de telefones físicos ou de software; e
 - 10.3.4.** Gestão de contas (criação e edição), *passwords*, associação a números de telefone e manutenção do diretório.
- 10.4.** Apesar de o Adjudicatário ser responsável pela realização das referidas atividades, a AMT, ou entidade terceira por si indicada, deverá ter acesso às ferramentas de configuração, operação e de administração dos serviços prestados, preferencialmente via *internet browser* (consola), no mínimo, em modo de leitura.
- 10.5.** No que concerne ao serviço VOIP, deverá o Adjudicatário garantir que a AMT, ou entidade terceira por si indicada, tem acesso à consola de gestão e administração do serviço VOIP do Adjudicatário, possibilitando assim, à AMT, a gestão do serviço com as mesmas funcionalidades que o Adjudicatário. Tal acesso não dispensa o Adjudicatário de realizar essas tarefas nem de prestar suporte à AMT na utilização adequada da consola.
- 10.6.** As intervenções efetuadas pelo Adjudicatário poderão ser presenciais ou remotas, conforme a situação exija e/ou permita, e de acordo com os níveis de serviços e funcionalidades previstas neste Caderno de Encargos e sem custos adicionais para a AMT.
- 10.7.** O serviço de suporte a prestar pelo Adjudicatário deverá dispor de um ou mais meios de contactos para suporte, manutenção, administração e operação dos serviços contratados, e terá, pelo menos, uma linha telefónica e um endereço eletrónico como



canais mínimos. Idealmente, o Adjudicatário disponibilizará também o contacto com o serviço de suporte por via de extranet (consola web para abertura de *tickets*).

- 10.8.** Deverá o Adjudicatário garantir que todos os pedidos de serviço de suporte realizados têm uma identificação singular e que podem ser acompanhados ou consultados, em tempo útil e/ou oportuno, pela AMT.
- 10.9.** O serviço de suporte deverá estar pronto para endereçar todos os pedidos relacionados com as características técnicas e funcionalidades dos serviços contratualizados e regulados pelo presente Caderno de Encargos.
- 10.10.** O Adjudicatário deverá garantir as seguintes características e níveis de qualidade do serviço de suporte, aplicável aos serviços contratualizados:
- 10.10.1.** O atendimento telefónico deverá funcionar durante todo o horário regular, fixando-se o tempo máximo até atendimento telefónico nos três minutos. 90% das chamadas realizadas pela AMT deverão ser atendidas em menos de trinta segundos;
- 10.10.2.** Consideram-se incidentes graves as anomalias que conduzem à indisponibilidade total dos serviços contratados, isto é, a impossibilidade de enviar e/ou receber dados e/ou de receber e/ou realizar chamadas;
- 10.10.3.** Consideram-se incidentes médios as anomalias que implicam a degradação relevante das condições de prestação dos serviços:
- Serviço ISP:
 - Diminuição da largura de banda em mais de 50%;
 - Intermitência da disponibilidade do serviço;
 - *Failover* para a linha redundante; e
 - Tráfego *inbound* ou *outbound* impedido.
 - Serviço VOIP:
 - Mais de 50% dos terminais telefónicos com deficiências; e



- Intermittência do serviço em mais de 50% do tempo.

10.10.4. O tempo de solução de pedidos de serviço IMAC é de oito horas úteis;

10.10.5. Tempos de resolução (não IMAC):

- Incidentes graves:
 - Com resolução remota: duas horas úteis; e
 - Com resolução presencial: quatro horas úteis.
- Incidentes médios:
 - Com resolução remota: 4 horas úteis; e
 - Com resolução presencial: 8 horas úteis.

10.11. Não é exigido ao Adjudicatário que resolva incidentes ou realize outras tarefas, decorrentes das solicitações da AMT, para além dos limites do horário regular. Nos casos em que a AMT considere que uma atividade de suporte deve ser realizada no período do horário regular, deverá o Adjudicatário seguir tal indicação.

10.12. O Adjudicatário deverá produzir relatórios quinzenais sobre os incidentes identificados, nomeadamente detalhando a quantidade, gravidade, tempo decorrido e solução adotada para resolução do incidente.

10.13. O Adjudicatário deve disponibilizar um contacto para reclamações, distinto dos dedicados ao serviço de suporte, que permita à AMT identificar questões e temáticas que, na perspetiva desta, não foram endereçadas pelo Adjudicatário com o nível de qualidade esperado.

11. REPORTES

11.1. O Adjudicatário deverá disponibilizar relatórios mensais de utilização, desempenho e qualidade dos serviços contratualizados, os quais devem incluir, pelo menos, as seguintes informações:

11.1.1. Ocupação da largura de banda e quantidade de tráfego *inbound/outbound*;



11.1.2. Níveis de utilização das infraestruturas;

11.1.3. Informação de falhas;

11.1.4. Avaliação de disponibilidade;

11.1.5. Avaliação do *Service Level Agreement*;

11.1.6. Serviços de suporte:

- Desempenho geral do atendimento, incluindo o tempo médio de atendimento; e
- Número, tipologia e tempo de resolução de incidentes registados.

11.1.7. Registo de eventos que motivem ações preventivas e o descritivo dessas ações.

12. CRITÉRIOS AMBIENTAIS

12.1. Os serviços a prestar e equipamentos telefónicos disponibilizados pelo Adjudicatário deverão ser energeticamente eficientes e ambientalmente saudáveis, designadamente reduzindo os consumos de energia durante a sua vida útil, mas também durante a sua produção e para efeitos de reciclagem futura.

12.2. Os bens e serviços a disponibilizar pelo Adjudicatário deverão:

12.2.1. Ser projetados atendendo ao princípio da eficiência energética em todas as fases das suas vidas úteis;

12.2.2. Ser produzidos sem utilização de materiais ambientalmente nocivos;

12.2.3. Reduzir os consumos de energia para o seu fabrico e/ou disponibilização;

12.2.4. Ser facilmente recicláveis e/ou reutilizáveis; e



12.2.5. Manter um nível de desempenho elevado, com custos ambientais inferiores.