



## **Procedimento n.º 430/2022**

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO

Aquisição de serviços e equipamentos  
para a utilização, manutenção e  
atualização das comunicações da  
Imprensa Nacional Casa da Moeda, SA  
numa perspetiva unificada



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



## CONCURSO PÚBLICO

### CADERNO DE ENCARGOS

#### Parte I

#### Cláusulas jurídicas

##### Cláusula 1.<sup>a</sup>

##### Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A., adiante designada como **INCM**, com sede na Avenida de António José de Almeida, Edifício Casa da Moeda, em Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa coletiva 500 792 887, com o capital social de 30.000.000€, na sequência do procedimento de **Concurso Público com publicidade no JOUE n.º 430/2022**, que tem por objeto a aquisição de serviços e equipamentos para a utilização, manutenção e atualização das comunicações da Imprensa Nacional Casa da Moeda, SA numa perspetiva unificada, com o CPV 64210000-1 - Serviços telefónicos e de transmissão de dados.
2. As especificações técnicas detalhadas dos serviços descritos no número anterior encontram-se indicadas na Parte II do caderno de encargos.

##### Cláusula 2.<sup>a</sup>

##### Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - c) O presente Caderno de Encargos;



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- d) A proposta adjudicada;
  - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

### Cláusula 3.ª

#### Obrigações do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações, em caso de adjudicação:

- a) Obrigação de prestar os bens e serviços de acordo com o estabelecido no caderno e encargos e na proposta adjudicada;
- b) Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços contratados, com a diligência e qualidade requeridas para o tipo de serviços em causa;
- c) Obrigação de recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- d) Executar as instruções da INCM, assim como submeter-se à sua fiscalização e prestar-lhe qualquer informação solicitada;
- e) Dar conhecimento à INCM de todo e qualquer evento que possa vir a prejudicar ou impedir o cumprimento pontual e atempado de qualquer das suas obrigações, ou que possa constituir causa de cessação do contrato;
- f) Obrigação de cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
- g) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor, no que respeita a matéria de gestão ambiental;



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- h) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e a não recorrer, a:
1. Trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
  2. Qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
  3. Discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.
- i) Cumprir a legislação ambiental portuguesa e melhorar continuamente o seu desempenho e a utilização dos recursos naturais por forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no meio ambiente;
- j) Caso a execução dos serviços implique o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se ao integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, conforme Anexo I ao caderno de encargos.

#### Cláusula 4.<sup>a</sup>

##### Local da prestação dos serviços

1. Os serviços objeto do contrato serão prestados nos edifícios da INCM:
  - a) Edifício da Casa da Moeda - Av. António José de Almeida, 1000-042 Lisboa;
  - b) Edifício da Imprensa Nacional - Rua da Escola Politécnica, 135, Lisboa;
  - c) Loja Lisboa - Rua D. Filipa de Vilhena 12, 12A, 1000-136 Lisboa;
  - d) Biblioteca Nacional, Campo Grande, 83, 1749-081 Lisboa
  - e) Vialonga - Rua do Aqueduto, nº 8, 2625-577 Vialonga
  - f) Armazém Póvoa - Av. Casal da Serra 21, Póvoa Santa Iria e Forte da Casa;
  - g) GoldPark - Rua dos 7 Caminhos, Gold Park / 4420-330 Gondomar;
  - h) Contrastaria do Porto - Rua Visconde de Bóveda - 4000-109 Porto;
  - i) Loja Porto - Rua Cândido dos Reis, nº 97 4050-152 Porto;
  - j) Loja Coimbra - Rua Visconde da Luz 94/96/98 / 3000-414 Coimbra.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- O número de edifícios e equipamentos, bem como o local das instalações incluídos na prestação de serviços, podem sofrer alterações, aumentando, diminuindo ou suspendendo-se temporariamente, no período de vigência do contrato, com a consequente e proporcional alteração do respetivo preço, salvaguardando os limites decorrentes da legislação em vigor.

#### Cláusula 5.<sup>a</sup>

##### Prazo de disponibilização dos serviços e equipamentos

O adjudicatário deverá garantir a entrega e instalação de equipamentos e entrada em funcionamento da totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados contratados no prazo máximo de 30 (dias úteis) após adjudicação, nos locais definidos.

#### Cláusula 6.<sup>a</sup>

##### Preço base

- O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pelo conjunto dos fornecimentos objeto do contrato em acumulado ao fim dos 60 meses é de 549 100,00 EUR (quinhentos e quarenta e nove mil e cem euros) conforme detalhado abaixo:

Entregáveis \ Serviços	Preço em euros
1.1 - Aluguer de circuitos internet, rede MPLS, 4G e 5G e equipamentos ativos (routers, modem) e de Circuitos dedicados ponto a ponto. Inclui serviços de gestão, suporte e manutenção dos equipamentos e plataformas. Preço em euros detalhado para cada circuito para os 60 meses. Se necessária, a colocação de equipamentos ativos pressupõe que o seu custo está incluído no preço a apresentar para o aluguer, não devendo ser discriminado.	175 000,00
1.2 Serviços de gestão de telefonia integrada do Microsoft Teams com a rede pública e configuração de encaminhamentos de voz com soluções internas e externas.	30 000,00
1.3 - Equipamentos VOIP (telefones certificados Teams) 15 unidades	2 000,00
1.4 - Hotspots 5G - 10 unidades	3 000,00
1.5 - Acesso Net 100 Mbps/100Mbps em FTTH e Business Wi-Fi indoor nas lojas de Lisboa, Coimbra e Porto	16 100,00
1.6 - Plafond fixo de aquisição em equipamentos móveis	250 000,00
1.7 - Serviços de telefonia fixa	7 000,00
1.8 - Serviço móvel terrestre (comunicações móveis)	49 000,00
1.9 - Plataforma WebRTC com licenciamento para 40 utilizadores	8 000,00



**IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.**  
 AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
 1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
 WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
 NIPC 500 792 887  
 CRC LISBOA



1.10 – Serviços de recolha e reparação de telemóveis fora de garantia e outras não previstas	9 000,00
<b>TOTAL</b>	<b>549 100,00</b>

- Os concorrentes deverão respeitar os limites de parcelares estipulados para cada parcela do preço base relativos a cada um dos fornecimentos, sob pena de exclusão.
- Aos valores supra referidos acresce o IVA à taxa legal em vigor.
- Sem prejuízo do disposto no n.º 2 da Cláusula 4.ª, os preços mantêm-se inalterados durante a vigência do contrato.

## Cláusula 7.ª

### Formação do preço

#### 1. Serviço de comunicações fixas

- Serviço Fixo de Voz: preço em euros por minuto, faturado ao segundo a partir do 30.º segundo.
- Serviço Fixo de Dados (circuitos internet, rede MPLS, rede 4G/5G, equipamentos ativos e circuitos dedicados): preço em euros por aluguer mensal de largura de banda, para cada um dos locais estipulados neste caderno de encargos.
- Os preços para os números de Serviço Especial Nacional referentes a serviços de numeração de emergência (112, 115, 117, 116000, 144 ou outros) serão gratuitos.

#### 2. Serviço de comunicações móveis

- Serviço Móvel de Voz: Preço em euros por minuto, faturado ao segundo a partir do 30.º segundo.
- Serviço Móvel de Dados: Preço por MB de tráfego de dados de Internet, faturado a cada 10 KB.
- Serviço de mensagens curtas (SMS) e mensagens multimédia (MMS): Preço unitário em euros.

#### 3. Faturação intra-conta

A tarifação no tráfego de Voz “intra-conta”, dentro do contrato INCM, (Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel e Origem Rede Móvel – Terminação PPCA ou telefones fixos), no tráfego



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



SMS “intra-conta” (Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel), bem como qualquer tráfego originário na rede fixa com destino à rede móvel da INCM, deverá ser de 0,00€.

4. **Outros fornecimentos e serviços** – preço em euros por cada um dos entregáveis.
5. **Os perfis de tráfego** descritos nos anexos ao caderno de encargos e programa de concurso são estimados.
6. Os preços de comunicações fixas ou móveis devem ser apresentados pelos concorrentes mesmo quando não for descrito qualquer consumo para um determinado tráfego.

### Cláusula 8.<sup>a</sup>

#### Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a INCM pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à INCM, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e 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.
3. O preço contratual anual é definido pelo resultado da divisão do preço global adjudicado, pelo número de anos de vigência do contrato.

### Cláusula 9.<sup>a</sup>

#### Condições de faturação e pagamento

1. Os itens de faturação devem ser emitidos nos exatos termos da nota de encomenda a que se referem.
2. A faturação dos equipamentos móveis mencionados no ponto 1.3 da Cláusula 6.<sup>a</sup> do presente caderno de encargos serão faturados após entrega e aceitação dos equipamentos, os quais ficarão propriedade da INCM.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



3. Os restantes serviços mencionados no mesmo artigo, serão faturados em 60 (sessenta) parcelas fixas mensais, ou tratando-se de consumos variáveis (pontos 1.7 e 1.8), em faturas mensais consoante o consumo registado no mês imediatamente anterior.
4. A faturação dos equipamentos fornecidos no âmbito do contrato será paga a 60 (sessenta) dias após entrega e aceitação.
5. A INCM informará o adjudicatário do plafond atribuído a cada colaborador, a ser faturado à INCM. Indicará ainda os dados de faturação do colaborador, para que o valor remanescente lhe seja faturado diretamente.
6. A faturação dos serviços prestados no âmbito do contrato será mensal e paga a 60 (sessenta) dias, devendo ser detalhada por tipo de serviço em modelo a acordar com a INCM em sede de implementação de projeto.
7. A faturação dos serviços prestados no âmbito do contrato será acompanhada dos relatórios de serviço e de faturação acompanhado de um ficheiro excel enviado para o endereço: [linha.fornecedores@incm.pt](mailto:linha.fornecedores@incm.pt), conforme mencionado na Cláusula 32.ª (relatórios de faturação) do caderno de encargos, sob pena da suspensão de pagamentos por parte da INCM até que a situação se encontre regularizada.
8. O pagamento das faturas não impede a INCM de ser ressarcida por faturação errada ou indevida, caso esses erros sejam detetados em data posterior ao pagamento das faturas em causa.
9. O pagamento será efetuado por transferência bancária para a conta a indicar pelo adjudicatário.
10. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.
11. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da INCM, o adjudicatário tem direito a juros de mora sobre o montante em dívida, de acordo com a legislação em vigor<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Nos termos do n.º 6 do art.º 26.º do Decreto-Lei n.º 53/2022, de 12 de agosto, o atraso de pagamentos está sujeito ao estabelecido na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril e no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.





IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



## Cláusula 10.<sup>a</sup>

### Dever de confidencialidade

1. O Adjudicatário compromete-se a garantir a confidencialidade e proteção da informação identificada como protegida, confidencial ou com outra expressão de igual significado que lhe seja revelada pela INCM, ao abrigo ou relacionado com a execução do contrato a celebrar.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada por Informação, entende-se toda a informação de qualquer natureza (quer seja oral, escrita, eletrónica ou sob qualquer outra forma), direta ou indiretamente relacionada com a INCM, ativos, passivos ou assuntos financeiros, disponibilizadas pela mesma ou em seu nome, juntamente com qualquer informação resultante e quaisquer análises, compilações, estudos ou outros materiais preparados pelo Adjudicatário ou em seu nome, e que contenham ou reflitam de outro modo ou sejam geradas (na sua totalidade ou em parte) a partir de tal informação.
3. O Adjudicatário deverá garantir o sigilo relativamente a toda a informação, obrigando-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título a informação divulgada pela INCM para qualquer outra finalidade da aqui estipulada, salvo autorização escrita desta última.
4. O Adjudicatário obriga-se a:
  - a. Adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela tenha necessidade de ter acesso;
  - b. Assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre à INCM a ocorrência de incidentes desta natureza, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.
5. O Adjudicatário obriga-se a restituir:
  - a. Qualquer cópia, excerto ou parte dos elementos da informação referidos no número 2 deste artigo, no prazo de 8 (oito) dias, após solicitação escrita da INCM;
  - b. Toda a informação divulgada pela INCM findo o presente acordo, após solicitação escrita deste.
6. Não obstante o descrito nos números anteriores, a informação é propriedade exclusiva da INCM ou de terceiras entidades, pessoas singulares ou coletivas que com esta mantenham relações comerciais ou outras.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA

**INCM**

7. A divulgação da informação ao Adjudicatário não lhe concede qualquer direito de propriedade intelectual, nem legitimidade para requerer proteção sobre quaisquer direitos ou licença sobre qualquer registo ou pedido de direito de propriedade industrial relacionado com aquela informação.
8. A INCM não se responsabiliza, direta ou indiretamente, no âmbito do presente acordo, pela eventual violação de terceiros, designadamente, em sede de direitos de autor ou de propriedade industrial, por parte do Adjudicatário.
9. O Adjudicatário aceita e reconhece que o presente acordo não limita o direito da INCM de modificar a respetiva informação, sem disso lhe dar prévio conhecimento.
10. Tais modificações não implicam qualquer responsabilidade para a INCM, nem a obrigam a desenvolver, anunciar, entregar, manter ou financiar quaisquer produtos ou planos de negócio baseados naquela informação.
11. O Adjudicatário deve limitar a divulgação da informação aos seus trabalhadores, colaboradores ou entidades subcontratadas, no âmbito do estritamente necessário à finalidade prevista no presente acordo, fornecendo-lhes as instruções adequadas a esse efeito e celebrando com estes equivalente compromisso escrito de confidencialidade, sendo integralmente responsável perante a INCM quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados, podendo este, a todo o tempo, exigir ao Adjudicatário prova da celebração daqueles acordos.
12. Não obstante o número anterior, o Adjudicatário, enquanto entidade contratada pela INCM, é responsável por efetuar as ações necessárias de screening aos seus colaboradores e subcontratados, assumindo a responsabilidade por todas as ações que no exercício das funções de contratados e subcontratados pelo Adjudicatário possam comprometer a informação, atividade e negócio da INCM.
13. O presente acordo entra em vigor na data da sua assinatura por ambas as partes, ficando o Adjudicatário vinculado ao presente compromisso de confidencialidade por um período de 15 (quinze) anos, contados desde a data da última divulgação de informação ao abrigo do presente acordo, com exceção da informação relativa a dados pessoais, cuja confidencialidade não tem termo.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



14. Exclui-se do dever de confidencialidade presente no presente artigo qualquer elemento da informação:
- a. Cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pela INCM;
  - b. Que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado publico ou que, de outra forma não possa ignorar-se pertencer ao domínio público;
  - c. Tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio publico por motivo não imputável ao Adjudicatário, a título de dolo ou negligência;
  - d. Que o Adjudicatário possa provar, por exibição de suporte escrito, ter em sua posse em momento prévio ao seu recebimento por parte da INCM;
  - e. Recebida pelo Adjudicatário de terceiros sem dever de confidencialidade, desde que estes tenham o direito de fornecer essa informação e que a mesma não tenha sido obtida por estes, direta ou indiretamente, da INCM sob condição de confidencialidade;
  - f. Que o Adjudicatário seja obrigado, por lei ou decisão judicial, a divulgar, desde que este notifique imediatamente a INCM e coopere de forma razoável com os esforços empreendidos por este para contestar ou limitar o âmbito de tal divulgação;
  - g. Que seja desenvolvida de forma independente pelo Adjudicatário.
15. O ónus da prova de todas as exceções à obrigação de confidencialidade previstas no número anterior recai sobre o Adjudicatário.
16. O não-cumprimento da obrigação consagrada na presente cláusula constitui o Adjudicatário na obrigação de indemnizar a INCM por todas e quaisquer perdas, danos, responsabilidades, reclamações e despesas daí decorrentes.
17. Sem prejuízo da obrigação de indemnizar acima referido, acrescerá, ainda, uma indemnização de 20% do valor do contrato, a qual será paga pelo Adjudicatário à INCM ao primeiro pedido emitido por esta última ao primeiro.
18. O valor resultante das indemnizações aplicáveis ao Adjudicatário, por força do disposto dos dois números antecedentes, não pode ser superior ao valor contratual.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



## Cláusula 11.<sup>a</sup>

### Certificações e auditorias

Caso o Adjudicatário não seja detentor de certificação em alguma das normas ISO 34001, ISO 14298 ou na CWA 15374, bem como na ISO 27001 ou equivalentes, aceita sujeitar-se à realização de auditorias, por parte da INCM, ao abrigo dos requisitos destes normativos.

## Cláusula 12.<sup>a</sup>

### Formação e Sensibilização

O Adjudicatário compromete-se a participar ou fazer participar os seus trabalhadores, colaboradores e entidades subcontratadas nas ações de formação que sejam promovidas pela INCM com vista a acautelar a segurança da informação, a área ambiental, o Plano de Segurança Interno e outras formações consideradas necessárias.

## Cláusula 13.<sup>a</sup>

### Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O Adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia da INCM.
2. Na eventualidade de o Adjudicatário recorrer à subcontratação, este deve garantir a extensão das disposições de segurança de informação e de privacidade às entidades subcontratadas, bem como o cumprimento, por parte destas últimas, de todos os deveres e obrigações que são exigidas ao Adjudicatário, incluindo designadamente, a sujeição a auditorias pela INCM ou a celebração de um Acordo de Subcontratação.
3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
  - a. O cessionário ou o subcontratado, consoante o caso, apresentar todos os documentos exigidos ao Adjudicatário no presente procedimento;
  - b. O cessionário ou o subcontratado, consoante o caso, apresentar uma declaração, nos termos da qual este se obriga a cumprir as regras relativas ao dever de confidencialidade, que delimitam a partilha e o acesso a informação confidencial, previstas no presente caderno de encargos.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- c. A INCM apreciar, designadamente, se o cessionário ou o subcontratado, consoante o caso, não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP.

#### Cláusula 14.<sup>a</sup>

##### Privacidade

No âmbito de execução do presente contrato, caso se verifique o tratamento de dados pessoais, este deve ser regulado mediante acordo, nos termos do n.º 3 do artigo 28.º do Regulamento UE 2016/679, o qual vincula o subcontratante inicial ou ulterior, por conta do responsável pelo tratamento (Anexo n.º II “**Acordo de Subcontratação**”).

#### Cláusula 15.<sup>a</sup>

##### Utilização dos sistemas de informação

Caso a execução do contrato implique o acesso às instalações e a eventual utilização dos sistemas de informação da INCM por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na INCM.

#### Cláusula 16.<sup>a</sup>

##### Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a INCM venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



## Cláusula 17.<sup>a</sup>

### Valores éticos

O adjudicatário assume, ainda, o compromisso de observar os valores éticos consagrados no Código de Ética e de Conduta da INCM, que se encontra disponível no site [https://www.incm.pt/portal/incm\\_codetica.jsp](https://www.incm.pt/portal/incm_codetica.jsp).

## Cláusula 18.<sup>a</sup>

### Penalidades

1. O incumprimento por parte do adjudicatário dos níveis de serviço de suporte estabelecidos, confere à INCM o direito a ser indemnizada através da aplicação de sanção.
2. Em caso de incumprimento do nível de serviço, a INCM poderá aplicar ao adjudicatário dedução percentual ao valor anual do preço contratual (equivalente a 12 meses de contrato). A dedução percentual deverá ser de 1% por cada incumprimento verificado.
3. Em caso de incumprimento do nível de serviço de forma reiterada a penalidade descrita no ponto anterior, passará para 2% do preço contratual anual. Considera-se incumprimento de serviço de forma reiterada a ocorrência de incumprimentos em 2 meses seguintes, ou caso ocorram 3 vezes, mesmo que tenham ocorrido de forma intercalada.
4. Poderá ser aplicada uma penalidade adicional em caso de indisponibilidade de serviço superior a uma hora (serviços de voz, MPLS, circuitos dedicados, circuitos analógicos e acesso à internet), não sendo paga a fatura do mês seguinte referente ao valor dos serviços de voz, dados (MPLS, dedicados e analógicos) ou acesso à internet.
5. O incumprimento por parte do adjudicatário do prazo de entrega e instalação das soluções e equipamentos adjudicados, confere à INCM o direito a ser indemnizada através da aplicação de sanção, em 0,5% do preço contratual anual por cada dia de atraso verificado até ao limite de 3 semanas, prazo em que se poderá proceder à resolução do acordo.
6. Poderá ser aplicada uma penalidade adicional em caso de não ser cumprido o prazo de envio dos relatórios definidos na Cláusula 32.<sup>a</sup> no valor de 0,5% do preço contratual anual por cada semana de atraso verificado.
7. A ocorrência repetida do mesmo erro de faturação que penalize a INCM poderá dar origem em penalidade de agravamento em 10% sobre o valor a ser ressarcido à INCM.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



8. A INCM devolverá os montantes originados em erros de faturação a seu favor, exceto em situações em que o mesmo erro seja repetido, situação em que deverá reter 10% do valor a devolver ao adjudicatário.
9. As percentagens mencionadas nos dois pontos anteriores serão incrementadas em dois pontos percentuais por cada nova situação de repetição do mesmo erro na faturação.
10. As penalidades são cumulativas.
11. Apurado o valor da penalidade por incumprimento, a INCM comunicará ao adjudicatário e procederá à dedução do valor através do envio de nota de débito.
12. A ocorrência sucessiva de mais de 4 quebras no nível de serviço contratado ou o atraso quanto ao prazo de entrega acordado para entrega e instalação dos equipamentos e soluções, poderá constituir fundamento para a resolução do contrato pela INCM.
13. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à entidade adjudicante nos termos gerais de direito.

#### Cláusula 19.<sup>a</sup>

##### Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
  - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- 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 ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

## Cláusula 20.ª

### Resolução do contrato

1. A resolução contratual por iniciativa do adjudicatário está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a INCM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso na entrega dos bens e na prestação dos serviços e pelo incumprimento da qualidade exigível.
3. A faculdade de resolução prevista nos números anteriores só pode ser exercida se a parte faltosa, depois de interpelada por carta registada com aviso de receção, não cumprir a obrigação contratual no prazo que for fixado na interpelação.





IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA

**INCM**

4. O incumprimento culposo por qualquer das partes faz a mesma incorrer na obrigação de indemnizar a outra por todos os prejuízos causados, nos termos gerais de direito perdendo as garantias prestadas.

#### **Cláusula 21.<sup>a</sup>**

##### **Execução da caução**

1. A caução prestada para o bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa de Concurso, pode ser executada pela INCM, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela INCM não impede a execução da caução, contanto que para isso haja fundamento.
3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 10 dias após a notificação da INCM para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos e restante legislação em vigor.

#### **Cláusula 22.<sup>a</sup>**

##### **Prazo de vigência do contrato**

1. O contrato terá início na data de assinatura, e mantém-se em vigor pelo prazo de 60 (sessenta) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O presente contrato pode ser denunciado a todo o tempo pela INCM, mediante notificação por escrito remetida com a antecedência de 60 (sessenta) dias relativamente ao termo pretendido, caso a necessidade da prestação dos serviços nestes exatos termos deixe de se verificar.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



### Cláusula 23.<sup>a</sup>

#### Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma.
2. Qualquer alteração das informações de contacto deve ser comunicada à outra parte.

### Cláusula 24.<sup>a</sup>

#### Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na atual redação, e restante legislação em vigor, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## Parte II

### Especificações técnicas

### Cláusula 25.<sup>a</sup>

#### Âmbito

1. As propostas a apresentar deverão assegurar a continuidade dos serviços atuais sem interrupção e considerar a configuração de serviços atual, devendo a INCM continuar dotada de unificação das comunicações fixas de voz e de dados e de comunicações móveis de voz e de dados.
2. Pretende-se a atualização e manutenção e de uma rede MPLS de voz e dados encriptados entre os vários edifícios da INCM, acesso à internet, circuitos de Layer 2, acesso 4G, 5G e outros circuitos dedicados. Englobará também serviços, telefones, routers, hotspots, wi-fi e outros equipamentos ativos necessários para o suporte da solução.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



3. Pretende-se aquisição de terminais de comunicação móvel, bem como fornecimento dos respetivos serviços de comunicações.
4. O adjudicatário ficará vinculado à entrega periódica de relatórios detalhados de consumos, serviços e faturação conforme estipulado neste caderno de encargos.

### Cláusula 26.<sup>a</sup>

#### Condições de fornecimento

1. Considera-se que o acesso aos equipamentos e serviços afetos à rede de dados e voz, serão fornecidos em regime de aluguer, mediante uma prestação mensal.
2. Os restantes equipamentos a fornecer, servidores, licenciamento e plataforma WebRTC ou outros que se venham diagnosticar como necessários pelos concorrentes para implementar as soluções especificadas, deverão ser identificados e considerados no preço a apresentar, ficando como propriedade da INCM.

### Cláusulas Técnicas

### Cláusula 27.<sup>a</sup>

#### Estrutura atual de comunicações e funcionamento

1. A rede WAN atual apresenta a seguinte configuração:

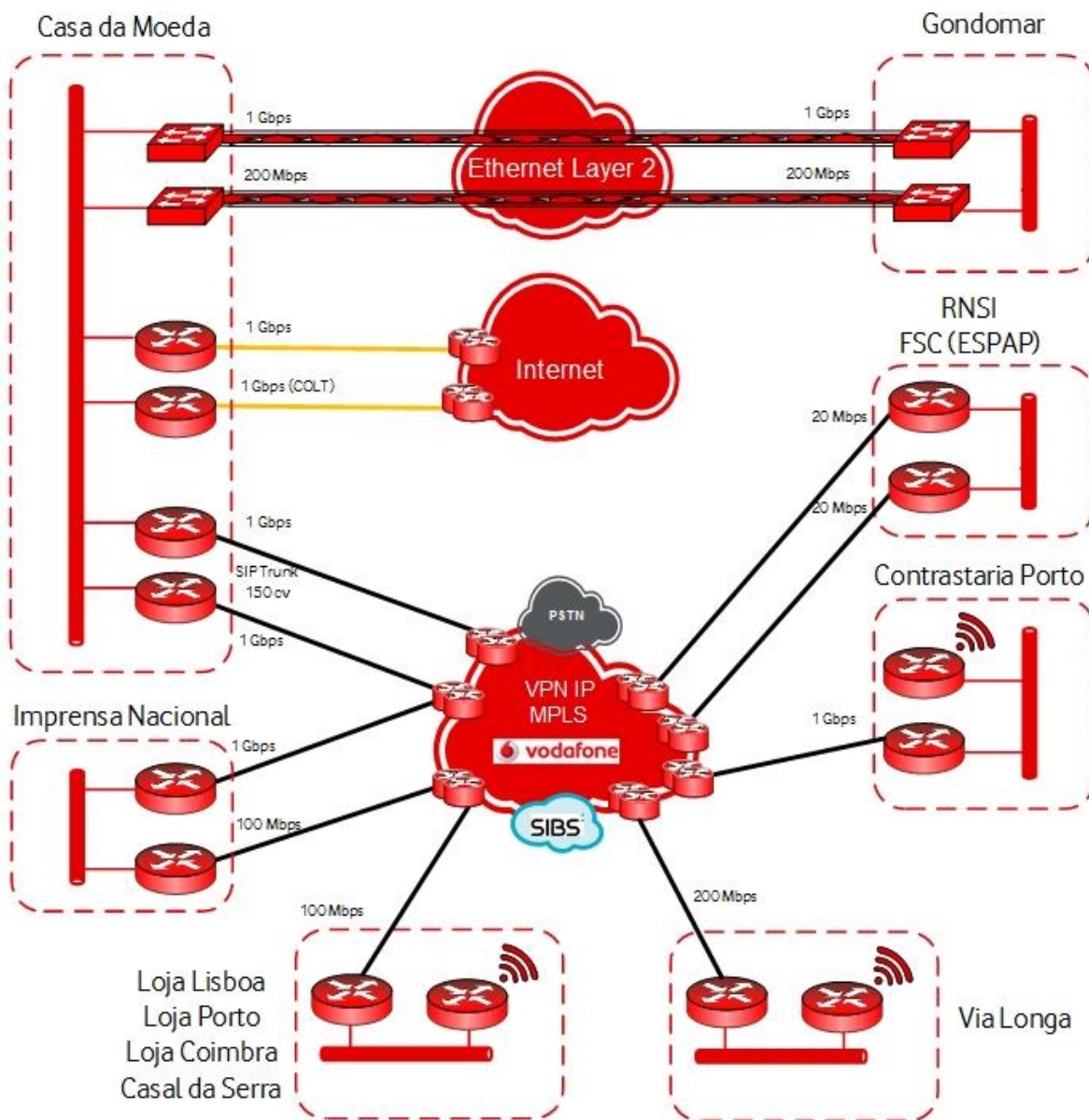


IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA

**INCM**





IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



## 2. Localização:

- a. Edifício da Casa da Moeda - Av. António José de Almeida, 1000-042 Lisboa;
- b. Edifício da Imprensa Nacional - Rua da Escola Politécnica, 135, Lisboa;
- c. Loja Lisboa - Rua D. Filipa de Vilhena 12, 12A, 1000-136 Lisboa;
- d. Biblioteca Nacional, Campo Grande, 83, 1749-081 Lisboa
- e. Vialonga - Rua do Aqueduto, nº 8, 2625-577 Vialonga
- f. Armazém Póvoa - Av. Casal da Serra 21, Póvoa Santa Iria e Forte da Casa;
- g. GoldPark - Rua dos 7 Caminhos, Gold Park / 4420-330 Gondomar;
- h. Contrastaria do Porto - Rua Visconde de Bóveda - 4000-109 Porto;
- i. Loja Porto - Rua Cândido dos Reis, nº 97 4050-152 Porto;
- j. Loja Coimbra - Rua Visconde da Luz 94/96/98 / 3000-414 Coimbra;

## 3. Descrição da solução:

- a) A INCM dispõe atualmente de uma rede em alta disponibilidade com integração de voz e dados, suportada numa solução VPN IP MPLS com BGP implementado.
- b) Considera-se um agrupamento dos acessos da VPN MPLS em seis segmentos:
  - i. Contrastaria de Porto – O circuito principal é de 1Gbps e o de *backup* é de 4G.
  - ii. Contrastaria de Gondomar – 2 Circuitos Layer 2, um 1Gbps e outro de 200Mbps.
  - iii. Livrarias de Lisboa, Porto, Coimbra e armazém de Casal da Serra - O circuito principal é de 100Mbps e o de *backup* é 4G.
  - iv. Edifício da Imprensa Nacional – O circuito principal é de 1Gbps, sendo o de *backup* de 100Mbps.
  - v. Edifício da Casa da Moeda – O circuito principal é de 1Gbps, sendo o de *backup*, de 200Mbps.
  - vi. Armazém de Vialonga - 200Mbps e 4G para o circuito de backup.
- c) De considerar ainda que:
  - i. O Data Center está alojado no Edifício da Casa da Moeda, todos serviços são disponibilizados na Sede, sendo esta a *default gateway*. O acesso à internet é feito através deste edifício, cujo circuito principal e backup são de 1Gbps (download/upload), sendo este último fornecido pela Colt.



IMPrensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- ii. A infraestrutura atual é escalável permitindo eventuais aumentos de débito até ao dobro das larguras de banda requeridas, sem necessidade de aumento de capacidade dos circuitos ou equipamentos de rede.
- iii. Existe um circuito redundante para AMA, entre o DC da INCM e o DC da eSPap de 10Mbps.
- iv. Existe uma ligação redundante à SIBS de 2 Mbps.
- v. Existe uma ligação redundante à RNSI de 10 Mbps (contratado por terceiros).
- vi. Relatório Mensal de disponibilidade do serviço. Em caso de indisponibilidade deverá ser indicado período, causa e ação corretiva realizada.
- vii. Relatório Mensal de manutenções preventivas, corretivas e evolutivas realizadas.
- viii. Alertas de disponibilidade dos serviços e abertura automática de tickets.
- ix. Alertas por email e sms para uma lista de distribuição a designar sempre que forem detetados ataques ou outros problemas que comprometam a disponibilidade da infraestrutura da INCM.
- x. Existe uma plataforma web que permite gerir reencaminhamentos de telefones.

#### 4 - Descrição por Edifícios:

##### 4.1 – Edifício da Casa da Moeda

- a) Onde reside o Data Center e terminam todos os circuitos.
- b) Para o acesso à internet são assegurados dois circuitos de 1Gbps, um do operador atual e como backup fornecido pela Colt.
- c) Existe um circuito FSC com redundância com a AMA, alojado no Data Center eSPap de 10Mbps.
- d) Existe uma ligação redundante à SIBS de 2 Mbps para os serviços de MFT e PRT.

##### 4.2 – Edifício da Imprensa Nacional

- a) Acesso à rede MPLS através de dois circuitos de fibra redundantes.

##### 4.3 - Goldpark Gondomar

Encontram-se dois circuitos físicos em fibra ótica que disponibilizam um Layer 2. O circuito principal é de 1Gbps e o secundário de 200Mbps.

##### 4.4 - Instalações de Póvoa Santa Iria, Vialonga, livraria de Porto, Coimbra e Lisboa.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



As ligações à data VPN para estes locais contemplam o circuito principal em fibra ótica com largura de banda garantida de 100Mbps, e com um backup sobre a tecnologia 4G.

#### 4.5 - Circuitos Adicionais

- a) Três circuitos dedicados:
  - i. RNSI (10Mbps) (não é da responsabilidade da INCM, circuito contratado à MEO pela RNSI)
  - ii. FSC AMA - Alojado no Data Center eSPap (10Mbps)
  - iii. Pagamentos online SIBS (PRT e MFT) - (2 Mbps)
- b) Na Biblioteca Nacional existe um router 4G.

#### 4.6 Terminais móveis

Os telemóveis estão integrados numa VPN fornecida pelo operador que permite uma interação a custo zero entre as extensões internas, mantendo sempre a identificação do número emissor. Os telemóveis têm uma numeração curta de quatro dígitos apenas atingível dentro dos telefones (fixos ou voip Microsoft Teams) e telemóveis da INCM.

#### 4.7 Equipamentos de Telefonia fixa

O parque de telefonia é constituído por:

- a) 175 x Telefones SFB 405HD IP Phone
- b) 1 x Gateway SIP Yeastar S-Series VoIP PBX (ativa os ip strobes)
- c) 20 x 8128 SIP LED (IP Strobes)

#### 4.8 - Equipamentos ativos

Os circuitos, routers, modems, e cubes enunciados não são propriedade da INCM, mas sim do operador atual e terão de ser fornecidos pelo adjudicatário, incluindo serviços de operação, gestão e manutenção.

#### 4.9 – Central Telefónica e solução de voz

- a) Solução em voz sobre IP (VoIP)
- b) A central telefónica está assente na plataforma Microsoft Teams, cujo licenciamento é de responsabilidade da INCM.
- c) SIP trunk da responsabilidade do operador que garante atualmente:
  - i. Mensagem de acolhimento e IVR.
  - ii. Roteamentos para diferentes gateways



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- iii. 150 chamadas em simultâneo (equivalente a 5 Acessos Primários);
  - iv. Tráfego de voz entre todos os sites e telemóveis da empresa sem custos, ou seja, o tarifário “intraconta”;
  - v. Interage com a “VPN” entre os telemóveis e os telefones fixos a custo zero, sendo os telemóveis associados a uma extensão com 4 dígitos;
- d) Integração de chamadas telefónicas com SAP Cloud for customers (SAP C4C)
  - e) Existem atualmente dois SBC Audiocodes fornecidos pelo operador que fornecem também o serviço WebRTC, usado no call center SAP.
  - f) Temos no Edifício da Casa da Moeda uma gateway SIP Yeastar S-Series VoIP PBX, com o propósito de acionar os IP Strokes para assinalar chamadas telefónicas. Ativos 21 ip strokes 8128 SIP LED.
  - g) A solução de Teams está mapeada com os vários DDIS da INCM, quer na entrada ou saída de chamadas. Existe uma manipulação de apresentação do número público de acordo com a localização do utilizador.
  - h) O operador disponibiliza uma plataforma web que nos permite gerir o reencaminhamento de chamadas, sejam móveis ou fixas.
5. **Acesso Net 100 Mbps/100Mbps em FTTH Wi-Fi indoor**
- a) Acesso directo à Internet
  - b) Instalação nas lojas de Lisboa, Coimbra e Porto;
  - c) 2 APs por localização, no mínimo.
6. **Monitorização e Reporting**
- a) A solução é auditável e capaz de produzir relatórios no contexto da utilização, tráfego inbound e outbound e custos por utilizador e departamento.
  - b) O fornecedor de serviços monitoriza e administra os circuitos, servidores e routers e responde de imediato e automaticamente a qualquer incidente.
  - c) É obrigatório que seja sempre enviado um relatório que identifique o tempo de indisponibilidade do serviço, a causa e as ações corretivas adotadas.
7. **Operação, Gestão, Manutenção e Suporte**
- a) O operador fornece também serviços de administração, operação, manutenção e suporte pelo período contratado, 24 horas por dia, 7 dias por semana.





IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- b) Estes serviços são realizados de forma remota, sempre que possível, tendo como objetivo dar suporte à solução de voz e os equipamentos ativos da infraestrutura fornecida.
- c) O serviço de Monitorização, Operação, Administração e Reporting tem assim o seguinte âmbito de atuação, no que concerne à plataforma de voz proposta na manutenção dos serviços, com o objetivo de assegurar a sua disponibilidade, fiabilidade e segurança, e garantindo simultaneamente uma resposta contínua às necessidades de Negócio existentes, em tempo adequado. Engloba tarefas como:
  - i. Monitorização de disponibilidade e indicadores chave de performance (KPI), com a definição de thresholds para disponibilidade, desempenho e níveis de utilização dos recursos: CPU, memória, disco e largura de banda;
  - ii. Administração de toda a solução voip/sip implementada.
  - iii. Execução de tarefas de operação, nomeadamente: verificação de ambientes aplicativos, manutenção de sistemas e bases de dados e processamento de jobs de sistema (run book), base de dados ou aplicativos;
  - iv. Execução de paragem e arranque de serviços ou sistemas;
  - v. Suspensão temporária de alarmística para sistemas identificados inequivocamente (alterações ou manutenção programadas);
  - vi. Inventário de Hardware e Software;
  - vii. Monitorização de Capacidade;
  - viii. Gestão de Segurança.

#### Cláusula 28.<sup>a</sup>

##### Caracterização dos fornecimentos pretendidos

1. Pretende-se manter a continuidade das funcionalidades da infraestrutura atual de voz e dados, com monitorização, gestão e suporte integrado em todas as componentes e serviços enunciadas na situação atual e descrito na Cláusula 27.<sup>a</sup>, com as seguintes alterações:
  - 1.1. – Larguras de bandas pretendidas nos vários edifícios (sites) da INCM para acesso à internet, voz e *links* dedicados:

Local	Serviço	Acesso Principal			Acesso Secundário		
		L. Banda Mínima	1:X	Meios	L. Banda Mínima	1:X	Meios
Casa Moeda	NET	2x1Gbps	1:1	Fibra Óptica	1Gbps	1:1	Fibra Óptica
Casa Moeda	MPLS	2x1Gbps	1:1	Fibra Óptica	1Gbps	NA	5G
Imprensa Nacional	MPLS	1Gbps	1:1	Fibra Óptica	300Mbps	NA	5G
Contrastaria Porto	MPLS	1Gbps	1:1	Fibra Óptica	300Mbps	NA	5G
Livraria Coimbra	MPLS	100Mbps	1:1	Fibra Óptica	100Mbps	NA	5G
Livraria Porto	MPLS	100Mbps	1:1	Fibra Óptica	100Mbps	NA	5G
GoldPark Gondomar	Layer 2	1Gbps	1:1	Fibra Óptica	300Mbps	NA	5G
Livraria Lisboa	MPLS	100Mbps	1:1	Fibra Óptica	100Mbps	NA	5G
Armazém Santa Iria	MPLS	100Mbps	1:1	Fibra Óptica	100Mbps	NA	5G
Armazém Vialonga	MPLS	100Mbps	1:1	Fibra Óptica	100Mbps	NA	5G
Biblioteca Nacional	5G	100Mbps	NA	5G	100Mbps	NA	5G/4G
FSC (Alojado no Data Center ESPAP)	Ponto a Ponto	50Mbps	1:1	Fibra Óptica	50Mbps	1:1	Fibra Óptica
SIBS (PRT e MFT)	Ponto a Ponto	2 Mbps	1:1	Fibra Óptica	2 Mbps	1:1	Fibra Óptica

\* A latência dos circuitos entre os edifícios terá de ser inferior a 5 ms.

- 1.1 Aumento da largura de banda nos acessos à internet para 2x1Gbps (alta disponibilidade). Pretende-se ainda manter o circuito de backup de 1Gbps com a Colt, de forma a garantir dois acessos totalmente distintos. Estes deverão através de BGP disponibilizar o serviço de internet da forma mais eficiente quando o acesso principal apresentar problemas. A INCM dispõe de uma classe C completa de IPs públicos.
- 1.2 SIP Trunk com a capacidade de 300 chamadas em simultâneo.
- 1.3 Atribuição de novos 200 números públicos (Voip Nómada) de telefone aos utilizadores Teams, indiferenciados da localização.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- 1.4 - Aumento do circuito da eSPap para 50Mbps.
  - 1.5 - Todos os equipamentos ativos a fornecer deverão ter fontes de alimentação, disco e placas de rede redundantes.
  - 1.6 - Os *routers* e equipamentos ativos necessários, deverão estar dimensionados de acordo com as recomendações dos fabricantes. Não serão aceites equipamentos, cujos fabricantes estiveram envolvidos em suspeitas de espionagem.
  - 1.7 As fibras redundantes/backup terão caminhos diferentes no acesso ao Data Center da INCM.
2. Equipamentos terminais móveis, serviço móvel terrestre de voz e dados e serviço de dados
- 2.1 Após adjudicação e mensalmente, o adjudicatário deverá entregar, no prazo de 5 dias, uma lista de todos os equipamentos disponíveis e atualizados (antiguidade inferior a 6 meses no mercado) e respetivos preços, acompanhados do voucher empresarial sobre o PVP de cada equipamento.
  - 2.2 Os voucher mencionados no ponto 2.1, devem ser passíveis de serem utilizados no imediato, e reverterem a favor da INCM.
  - 2.3 Valor dos voucher em função do valor do equipamento:
    - 2.3.1 Valor de PVP s/IVA
      - i) Até 120€ - 15€ de voucher
      - ii) 121€ a 200€ - 30€ de voucher
      - iii) 201€ a 300€ - 50€ de voucher
      - iv) 301 a 600€ - 75€ de voucher
      - v) 601€ a 800€ - 90€ de voucher
      - vi) 801 a 1000€ - 100€ de voucher
      - vii) +1000€ - 110€ de voucher
    - 2.4 A INCM, receberá essa lista e, no espaço de 20 dias, comunicará qual o equipamento a entregar a cada trabalhador, de acordo com as políticas internas, dentro do *plafond* estipulado no preço base.
    - 2.5 Caso um trabalhador opte por um equipamento superior ao atribuído de acordo com as políticas internas, o diferencial é pago diretamente ao adjudicatário, na fatura mensal



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



seguinte a emitir em nome do trabalhador sendo tal expressamente indicado na comunicação da INCM.

**2.6** Número indicativo de equipamentos necessários, ao qual deve ser acrescentado mais 50% por tipo de equipamento, a qual será utilizada em casos de substituição de terminais durante o período do contrato:

- i. Telemóveis 4G/5G com perfil voz e dados – 630
- ii. Telemóveis com perfil voz – 100
- iii. Telemóveis de Serviço com perfil de voz e dados – 120

**2.7** O adjudicatário deverá assegurar a extensão dos vouchers empresariais sobre o PVP mencionado no ponto 2.1, aos trabalhadores da INCM, caso pretendam adquirir terminais móveis autonomamente até ao limite de 2 por trabalhador usufruindo do tarifário INCM, mediante as condições a apresentar em sede de proposta. O processamento das faturas e pagamentos relacionados com estas aquisições serão geridas entre o adjudicatário e cada trabalhador em nome individual, sem qualquer intervenção ou responsabilidade por parte da INCM, sendo este voucher atribuído ao trabalhador.

**2.8** O adjudicatário deverá entregar a pedido da INCM, no prazo de 30 dias úteis, os equipamentos terminais de comunicação móvel e Hotspots solicitados.

**2.9** Os equipamentos devem ser entregues barrados a serviços e números de valor acrescentado ou não solicitados pela Direção de Sistemas de Informação da INCM.

**2.10** Os equipamentos devem assegurar:

- a) Possibilidade de aditivos de dados
- b) Possibilidade de barramento de dispositivos a fazer chamadas apenas dentro da rede INCM (intraconta fixa e móvel) e, portanto, sem custos.
- c) Quando solicitado, aplicando-se aos equipamentos de serviço:
  - o Só ter uma slot
  - o Não possuir camara fotográfica

**2.11** Admite-se um valor máximo de comunicações móveis de voz e dados estipulado no valor base, no entanto devem ser observados os perfis de consumo do Anexo II ao caderno de encargos, como referência, mas considerando que corresponde a um volume de tráfego, não vinculativo.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T+351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



**2.12** Todos os equipamentos móveis entregues deverão estar desbloqueados do operador sem custos adicionais.

**2.13** Caso a qualidade da rede GSM e 4G/5G instalações alvo desta consulta, não sejam adequadas, o adjudicatário deverá realizar um *survey* e garantir, sem custos para a INCM, que sejam tomadas as medidas necessárias, para garantir um serviço adequado em todas as secções.

**2.14** Caso a INCM, assim o pretenda e possua equipamentos usados, o adjudicatário deve apresentar valor para o seu recondicionamento, que reverte a favor da INCM, e deve poder ser utilizado de imediato.

### 3. Equipamentos e serviços de telefonia fixa

**3.1** Pretende-se o fornecimento de 15 telefones certificados Microsoft Teams cujos possuam as seguintes funcionalidades:

- a) Funcionalidade de *Hot Desking*, ou seja, sincronizar os dados do *user* que está a utilizar o computador automaticamente (por exemplo quando existe atualização da *password*);
- b) Gestão dos equipamentos têm de ser feitas via plataforma Teams (validar estado, *updates* de *firmwares*, etc);
- c) Têm de ter as mesmas funcionalidades que o *softphone* Teams;
- d) Licença *Common Area Phone* (CAP) é suficiente para ter todas as funcionalidades acima referidas.

**3.2** Pretende-se 10 hotspots 4G/5G, com tráfego ilimitado.

**3.3** Deverá ser assegurada pelo adjudicatário serviços de suporte e manutenção a dos telefones referidos atrás e dos novos a fornecer durante a vigência do contrato.

**3.4** Admite-se um valor máximo de consumo de voz fixa estipulado no valor base, no entanto devem ser observados os perfis de consumo do Anexo III ao caderno de encargos, como referência, mas considerando que corresponde a um volume de tráfego, não vinculativo.

**4** A proposta deverá apresentar o diagrama de rede/arquitetura com a solução a implementar de Internet, MPLS e Layer 2.

**5** A proposta deverá apresentar a lista dos equipamentos ativos que serão usados na solução a implementar.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



## Cláusula 29.<sup>a</sup>

### Outros requisitos a assegurar para o serviço unificado de comunicações fixas e móveis de voz, de dados e internet

1. Assegurar a existência de um serviço ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de apoio e acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e a endereçar as solicitações de índole não técnica.
2. Disponibilizar os relatórios relativos a níveis de consumo e cumprimento dos níveis de serviço contratados, de acordo com o definido no modelo de reporte e monitorização;
3. Garantir a possibilidade de a INCM estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada extensão telefónica configurada a um número móvel.
4. Garantir a possibilidade de, por opção da INCM após se ter atingido o valor máximo de comunicações estipulado para uma extensão telefónica específica ou um número móvel, afetos a um trabalhador, os custos subsequentes das comunicações serem suportados pelo utilizador da mesma, através de faturação segregada em nome do próprio.
5. Para comunicações móveis e dados, garantir o alerta por SMS para cada colaborador de cada vez que o mesmo atinja cerca de 80% e 100% do valor máximo estipulado no *plafond*.
6. Garantir a portabilidade da numeração existente da INCM se assim for solicitado, sem custos associados para a mesma.
7. Garantir que todos os números de valor acrescentado na rede fixa estão barrados por defeito.
8. As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adquirente está a ser atingido, funcionalidade estendida às comunicações em *roaming* em *plafond* a definir pela INCM.
9. A solução deve permitir a inibição do serviço de *roaming* e de voz.
10. Atribuição de um gestor técnico de cliente garantindo que este possa ser contactado no âmbito das questões técnicas, avarias e comerciais decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz e dados.
11. Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



12. Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a entidade adquirente, assim como a imediata suspensão da faturação.
13. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor.
14. Assegurar a disponibilização, além da numeração pública, de um plano de numeração privado de 4 dígitos.
15. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes.
16. Garantir a identificação correta das chamadas nos destinos de forma a permitir o retorno das chamadas, sem prejuízo de se optar pela confidencialidade das mesmas de forma dinâmica (chamada a chamada) ou por configuração para funcionamento constante.
17. Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorrem em tempo real e apresentam a qualidade prevista e reconhecida nas normas internacionais, por via de um controlo adequado dos parâmetros de compressão, largura de banda, contenção, latência e *jitter* dos circuitos que suportam as comunicações de voz.
18. Disponibilizar uma aplicação online para monitorização do desempenho dos circuitos de acesso à Internet, circuitos dedicados e circuitos que constituam uma rede virtual privada;
19. Assegurar a possibilidade de configurar rotas estáticas ou dinâmicas, garantir a configuração e a prioridade de classes de tráfego e assegurar uma adequada integração de voz sobre IP, vídeo e dados, no caso específico dos circuitos que constituem uma rede virtual privada (VPN);
20. Garantir a possibilidade de barramento de chamadas, sem qualquer custo, a pedido da INCM.
21. Assegurar que não são ativados pelos utilizadores serviços de valor acrescentado ou não validados previamente pela Direção de Sistemas de Informação da INCM.
22. Sempre que se revele necessário, nomeadamente caso exista no decorrer do projeto algum serviço que seja para disponibilizar publicamente, as soluções encontradas deverão respeitar o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), aqui disponível - [https://m6.ama.pt/docs/Resolucao\\_Conselho\\_Ministros\\_g1\\_2012.pdf](https://m6.ama.pt/docs/Resolucao_Conselho_Ministros_g1_2012.pdf)



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



23. Assegurar o disposto no D.L. n.º 151/2015 de 6 de agosto, com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 7 de fevereiro, que aprova o Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução dos Custos nas TIC na Administração Pública, bem como o trabalho da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.) no desenvolvimento do projeto de racionalização das infraestruturas e comunicações da AP, garantindo chamadas com origem na entidade da AP e com destino a numeração fixa da AP não são cobradas.

### Cláusula 30.<sup>a</sup>

#### Níveis de serviço

1. Todos os serviços de suporte prestados devem ser prestados 24 h x 7 dias.
2. Todos os sistemas redundantes/backup, deverão ser automáticos e assegurarem o serviço imediatamente após a falha do sistema principal.
3. Assegurar, independentemente da opção tecnológica adotada e devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços a seguinte disponibilidade mensal dos serviços de dados e voz, fixos ou móveis - 99,90%
4. Tempo máximo de resolução: 1 hora.
5. O nível de serviço é medido mensalmente antes da data de envio da fatura mensal.
6. Garantir uma taxa de avarias em terminais móveis inferior a 10% por trimestre.
7. Disponibilização de equipamento equivalente em caso de avaria dos equipamentos terminais móveis, sem encargos adicionais, até 24 horas após a comunicação da ocorrência por parte da INCM podendo o equipamento ser expedido por correio, neste prazo, por solicitação da entidade adquirente. Esta situação ocorrerá desde que a INCM não solicite mais de 50% do parque adquirido, limite a partir do qual as reparações poderão ser faturadas pelo adjudicatário a preço de tabela com desconto para empresas.
8. Os relatórios a que se refere o artigo 30.º serão enviados obrigatoriamente, até ao final da segunda semana do mês seguinte ao da prestação dos serviços.
9. Aquando encerramento de um serviço de comunicações num edifício, o operador dispõe de 15 dias após aviso para recolher os equipamentos que lhe pertencem, findo esse prazo, a INCM não se responsabiliza pelo seu paradeiro.





IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



### Cláusula 31.<sup>a</sup>

#### Monitorização e relatórios de serviço

O adjudicatário garantirá:

- a) Alertas por e-mail e SMS para uma lista de distribuição a designar pela INCM sempre que forem detetados ataques ou outros problemas que comprometam a disponibilidade da infraestrutura da INCM.
- b) Envio de relatórios mensais à INCM sobre a ocupação geral da largura de banda nos acessos à internet.
- c) Envio de relatório mensal à INCM detalhado sobre disponibilidade dos serviços medido em percentagem e expressando forma de cálculo:
  - i. Comunicações fixas
  - ii. Acessos internet
  - iii. Comunicações móveis
- d) Em caso de indisponibilidade deverá ser indicado período, equipamento, serviço ou local ou circuito verificado, causa e ação corretiva realizada.
- e) Relatório mensal de manutenções preventivas, corretivas e evolutivas realizadas.

### Cláusula 32.<sup>a</sup>

#### Relatórios de Faturação

O adjudicatário deverá garantir mensalmente na faturação de comunicações móveis e fixas:

- a) Envio de relatório de suporte à faturação eletrónica com valor mensal por cada número a enviar com fatura eletrónica para [linha.fornecedores@incm.pt](mailto:linha.fornecedores@incm.pt). A INCM poderá solicitar a ordenação da fatura e do respetivo relatório por grupos de números.
- b) Envio de relatório mensal à Direção de Sistemas de Informação, detalhado em suporte editável (ficheiro excel) contendo obrigatoriamente os valores acumulados no mês para cada número nas mesmas dimensões do formulário de resposta (anexo III e IV ao Programa de Concurso):
  - i. Quantidades por unidade de faturação, preço unitário por unidade de faturação definida neste concurso) e valor em euros.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.  
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA  
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700  
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000  
NIPC 500 792 887  
CRC LISBOA



- c) Disponibilização através de ferramenta na internet a cada um dos utilizadores da INCM do detalhe da sua conta de comunicações móveis.
- d) Disponibilização de um relatório mensal (sincronizado com o período de faturação da fatura entregue) da telefonia fixa, móvel e consumo de dados por utilizador e departamento.
- e) Os *layouts* definitivos para os diversos relatórios serão estabelecidos pela INCM após adjudicação do contrato, devendo o adjudicatário destacar uma equipa técnica com perfil adequado para acertar os detalhes da especificação dos relatórios.

### Cláusula 33.<sup>a</sup>

#### Embalagens

1. Os equipamentos a fornecer devem ser entregues devidamente acondicionados em embalagens com características de solidez adequadas ao completo e perfeito resguardo do material, para evitar a sua inutilização ou deterioração no transporte.
2. As embalagens exteriores, que ficarão sendo propriedade da INCM, deverão ter as seguintes indicações:
  - a) A legenda “INCM, S.A.”;
  - b) O nome do fornecedor;
  - c) A identificação do material;
  - d) N° da encomenda da INCM.

#### Anexos ao Caderno de Encargos

Fazem parte integrante do presente caderno de encargos para todos os devidos efeitos os seguintes documentos:

- a) Anexo I - Boas práticas em matéria de ambiente, segurança e higiene
- b) Anexo II - “Acordo de Subcontratação”
- c) Anexo III\_ Perfil de Tráfego\_ serviço móvel terrestre (comunicações móveis)
- d) Anexo IV \_ Perfil de Tráfego\_ Serviços de telefonia fixa

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,