

PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO 2400000224_SA_04DI2024

ANEXO A DO CADERNO DE ENCARGOS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. O adjudicatário deve prestar o serviço de comunicações móveis de voz e dados a cada uma das entidades adjudicantes, conforme os requisitos técnicos e funcionais, e os níveis de serviço definidos.
2. Os serviços de comunicações móveis de voz e dados têm início em cada entidade adjudicante no termo dos serviços que estão atualmente a ser prestados, conforme data indicada na cláusula 3.ª do caderno de encargos.
3. A implementação dos serviços, incluindo a entrega dos equipamentos terminais, deve ser assegurada até à data de início da execução do contrato, conforme indicado na cláusula 3.ª do caderno de encargos.
4. As entidades adjudicantes correspondem a cada Escola/Unidade Orgânica (UO) da Universidade de Lisboa (ULisboa), com as quais deve ser celebrado um contrato, sendo, cada uma, exclusivamente, responsável pelos encargos dos serviços que lhes forem prestados.
5. Quanto ao plano de preços:
 - a) O adjudicatário deve discriminar o plano de preços a praticar para a chamadas de voz efetuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e para a transmissão de dados, por zona geográfica;
 - b) A estrutura de preços deve consistir em duas componentes, uma fixa, associada a um consumo mínimo mensal, e uma variável, associada ao consumo efetivo de comunicações; o “consumo mínimo” corresponde ao valor fixo de comunicações que as entidades adjudicantes estão disposta a assumir, durante 24 meses;
 - c) Apenas existe a obrigação da componente fixa, para cada cartão ativo, se for solicitado e entregue à Escola/UO da ULisboa equipamento terminal de voz e dados (telemóvel) ou de dados (placa de dados).

- d) A fatura deve ser emitida com discriminação por número de cartão ativo.
- e) A tarifação no tráfego de voz e sms “intra-conta” da Escola/UO da ULisboa (origem rede móvel – terminação rede móvel), não deve ter custos para a Escola/UO da Universidade de Lisboa.
- f) A tarifação no tráfego de voz e sms “inter-contas” da ULisboa (origem rede móvel – terminação rede móvel), não deve ter custos para as Escolas/UOs da Universidade de Lisboa.
- g) A tarifação no tráfego de voz entre a VPN móvel e as extensões e DDI’s fixos da Universidade, não deve ter custos para as Escolas/UOs da Universidade de Lisboa. A solução deve permitir a integração fixo/móvel, garantindo a interligação entre as extensões/DDI’s e os terminais móveis da VPN da ULisboa, de forma a serem consideradas comunicações intra-VPN. A entrada de chamadas pode ser encaminhada pelas ligações ISDN (Integrated Services Digital Network) existentes.
6. O perfil de tráfego padrão de 6 meses, para o conjunto das entidades adjudicantes, é o seguinte:

	Descrição da componente do tarifário	Perfil de tráfego da Escola/ Unidade Orgânica em 6 meses
	Voz (terminais associados à VPN)	90.000
	SMS (terminais associados à VPN)	13.000
A	Serviço de Voz Nacional (origem - terminação)	Minutos
1	Origem Rede Móvel - Redes Fixas “SFT”	54.000
2	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 91, 921 e 929”	265.000
3	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 93”	265.000
4	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 96, 922, 924, 925, 926, 927”	450.000
B	Serviço de Voz Internacional (origem - terminação)	Minutos
5	Origem Rede Móvel - Zona 1	1.800
	Zona 1 – Redes fixas União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; EUA e Canadá.	
6	Origem Rede Móvel - Zona 2	360

	Zona 2 – Redes Móveis União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; Resto da Europa.	
7	Origem Rede Móvel - Zona 3	50
	Zona 3 – Argélia, Marrocos, Tunísia, PALOP's, Venezuela, África do Sul, Austrália, Brasil e Macau.	
8	Origem Rede Móvel - Zona 4	22
	Zona 4 – Resto do mundo.	
C	Serviço de Mensagens Curtas (SMS) (origem - terminação)	Mensagens
9	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 91, 921 e 929”	34.000
10	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 93”	33.000
11	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 96, 922, 924, 925, 926, 927”	68.000
12	Origem Rede Móvel - Redes Fixas “SFT”	1.900
13	Origem Rede Móvel - Redes internacionais	725
D	Serviço de Mensagens Multimédia (MMS) (origem - terminação)	Mensagens
14	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 91, 921 e 929”	19
15	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 93”	16
16	Origem Rede Móvel - Rede Móvel “prefixos 96, 922, 924, 925, 926, 927”	9
17	Origem Rede Móvel - Redes internacionais	1
F	Serviço de Roaming	Minutos/ Mensagens
	Roaming da Zona 1	
18	Comunicações de voz efetuadas para país pertencente à Zona 1;	11.000
19	Comunicações de voz recebidas a partir de um país pertencente à Zona 1;	7.000
20	Mensagens Curtas (SMS) enviadas a partir de um país pertencente à Zona 1;	4.500
20	Mensagens Curtas (SMS) recebidas num país da Zona 1;	350
21	Mensagens Multimédia (MMS) enviadas a partir de um país da Zona 1;	1
21	Preço unitário das Mensagens Multimédia (MMS) recebidas num país da Zona 1;	0
	Zona 1 – União Europeia* (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia)	

	Roaming da Zona 2	
22	Comunicações de voz efetuadas para país pertencente à Zona 2;	180
23	Comunicações de voz recebidas a partir de um país pertencente à Zona 2;	270
24	Mensagens Curtas (SMS) enviadas a partir de um país pertencente à Zona 2;	600
24	Mensagens Curtas (SMS) recebidas num país da Zona 2;	58
25	Mensagens Multimédia (MMS) enviadas a partir de um país da Zona 2;	1
25	Mensagens Multimédia (MMS) recebidas num país da Zona 2;	0
	Zona 2 – África do Sul; Andorra; Bósnia Herzegovina; Gibraltar; Gronelândia; Ilhas Faroé; Islândia; Liechtenstein; Moçambique; Noruega; Suíça	
	Roaming da Zona 3	
26	Comunicações de voz efetuadas para país pertencente à Zona 3;	11
27	Comunicações de voz recebidas a partir de um país pertencente à Zona 3;	4
28	Mensagens Curtas (SMS) enviadas a partir de um país pertencente à Zona 3;	85
28	Mensagens Curtas (SMS) recebidas num país da Zona 3;	3
29	Mensagens Multimédia (MMS) enviadas a partir de um país da Zona 3;	1
29	Mensagens Multimédia (MMS) recebidas num país da Zona 3;	0
	Zona 3 – Albânia; Angola; Arménia; Austrália; Bielo-Rússia; Brasil; Bulgária; Cabo Verde; Canadá; Croácia; EUA (inclui Ilhas Virgens e Porto Rico); Geórgia; Guiné-Bissau; Macedónia; Marrocos; Moldávia; Macau; República Dominicana; São Tomé e Príncipe; Timor; Tunísia; Turquia; Roménia; Ucrânia	
	Roaming resto do mundo	
30	Comunicações de voz efetuadas para país pertencente ao resto do mundo	1
31	Comunicações de voz recebidas a partir de um país pertencente ao resto do mundo;	2
32	Mensagens Curtas (SMS) enviadas a partir de um país pertencente ao resto do mundo;	46
32	Mensagens Curtas (SMS) recebidas num país do resto do mundo;	0
33	Mensagens Multimédia (MMS) enviadas a partir de um país o resto do mundo;	1
33	Mensagens Multimédia (MMS) recebidas num país do resto do mundo;	0
	Zona 4 – Montenegro; Redes Satélite; Rússia; Sérvia e Resto do Mundo (excepto Benin; Camboja; Kazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka)	

	Zona 5 – Benin; Camboja; Kazajistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka	
G	MB do Serviço de Dados	MB
34	Internet	16458523405
35	Roaming Zona 1	165134636
36	Roaming Zona 2	14583
37	Roaming Zona 3	512
38	Roaming Resto do Mundo	1

7. Quanto aos serviços móveis de voz e dados, o adjudicatário deve garantir:
- a) A portabilidade de numeração para todos os serviços existentes na Escola/UO da ULisboa, sem custos adicionais;
 - b) O transporte das classes de tráfego definidas;
 - c) O acesso ao pacote de serviços contratualizados pela Escola/ UO da ULisboa;
 - d) A faturação deve aplicar a taxa ao segundo após o primeiro minuto de comunicação;
 - e) Que a unidade de faturação de dados é de 10 KB;
 - f) Que a solução permite o serviço de voz sobre IP (VoIP);
 - g) A possibilidade de a Escola/UO da ULisboa estabelecer limites de valor máximo de comunicações a atribuir a cada número de cartão ativo, valor este que inclui todas as componentes de serviços disponibilizadas a um mesmo utilizador, incluindo eventuais consumos mínimos;
 - h) A possibilidade de, por opção do utilizador, após ter atingido o valor máximo de comunicações do número de cartão ativo que lhe foi atribuído, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma fatura pelo valor adicional em nome do utilizador, caso em que é necessário que o mesmo tenha fatura repartida;
 - i) A disponibilização de funcionalidades de limitador ou avisador, ao utilizador final, de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela Escola/ UO da ULisboa está a ser atingido.
 - j) Quaisquer serviços extra (ex: *wap premium*) e chamadas de valor acrescentado (ex: números iniciados por 760* deverão estar bloqueados por omissão e apenas deverão ser ativados por autorização expressa do cliente, Escola/UO).
8. Quanto ao serviço móvel de dados, o adjudicatário deve garantir:
- a) Que a unidade de faturação é de 10 KB;
 - b) Que a solução permite a inibição do serviço de voz aos números (cartões) ativos;

- c) Que a solução permita o serviço de voz sobre IP (VoIP);
 - d) O transporte das classes de tráfego definidas para o serviço móvel de dados contratados pela Escola/UO da ULisboa;
 - e) O acesso aos pacotes de serviços contratualizados pela Escola/UO da ULisboa;
 - f) A possibilidade de a Escola/UO da ULisboa estabelecer limites de valor máximo de comunicações de dados a atribuir a cada número de cartão ativo, valor que inclui todas as componentes de serviços disponibilizadas a um mesmo utilizador, incluindo eventuais consumos mínimos;
 - g) A possibilidade de, por opção do utilizador, após ter atingido o valor máximo de comunicações do número de cartão ativo que lhe foi atribuído, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma fatura pelo valor adicional em nome do utilizador, caso em que é necessário que o mesmo tenha fatura repartida;
 - h) Que são apresentadas opções com suporte 4G/5G e interface de ligação em USB e/ou wi-fi;
 - i) Que as soluções forneçam funcionalidades de limitador ou avisador, ao utilizador final, de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela Escola/UO da ULisboa está a ser atingido;
 - j) Que o serviço em roaming está bloqueado por omissão e apenas deverá ser ativado por autorização expressa da Escola/UO;
 - k) Que a solução suporte IPv6.
9. Quanto aos equipamentos terminais, o adjudicatário deve:
- a) Apresentar o portfólio de equipamentos terminais disponíveis para atribuição, com as opções em termos de marcas e modelos, bem como atualizá-lo sempre que for alterado, com informação do valor de mercado e principais características;
 - b) Fornecer mediante solicitação da Escola/UO da ULisboa e identificação do utilizador, equipamentos terminais (telemóveis e placas de banda larga) para os respetivos serviços;
 - c) Fornecer 1 equipamento terminal de voz e dados, de gama média, e 1 de dados, à Escola/UO da ULisboa, sem custos adicionais, para efeitos de substituição temporária de equipamento terminal atribuído a um utilizador, sem custos adicionais;
 - d) O fornecimento de equipamentos terminais poderá ocorrer em qualquer período de duração do contrato, considerando-se sempre o consumo mínimo correspondente ao período total;

- e) O equipamento é cedido pelo adjudicatário Escola/UO da ULisboa, a qual, por sua vez, o cede ao utilizador final;
 - f) Informar sobre como implementar a fatura repartida e os requisitos a que o utilizador deve corresponder para concretizar essa implementação;
 - g) Incluir no portfólio equipamentos terminais energeticamente mais eficientes e com menor impacto para o meio ambiente;
 - h) Entregar os equipamentos terminais, por defeito, sem serviço de roaming ativado.
 - i) Assegurar a garantia do equipamento (garantia dada pelo fabricante) a partir da data da entrega à Escola/UO da ULisboa, contra defeitos de fabrico, salvo nos itens onde for, explicitamente, referido outro prazo, garantido a boa utilização dos equipamentos.
 - j) Descrever o procedimento a seguir em caso de necessidade de utilizar os serviços de manutenção dos equipamentos terminais atribuídos.
10. O adjudicatário deve disponibilizar outras funcionalidades avançadas nas comunicações:
- a) Acesso a plataforma de autosserviço para ativar e desativar o reencaminhamento de chamadas e o atendimento de chamadas;
 - b) A possibilidade de realização de chamadas com numeração fixa, indicando o prefixo de saída sem mostrar o número móvel.
 - c) Permitir a definição de perfis de utilizador para o uso das funcionalidades avançadas no Portal.

11. Prevê-se a ativação do seguinte número de cartões de serviços móvel de voz e dados, e serviço móvel de dados, e todos os outros que, durante a vigência do contrato, venham a identificar-se como necessários:

UO	Consumo Mínimo Obrigatório (mínimo que a entidade se propõe a pagar)										Plafond (máximo que a entidade poderá pagar)										Placas Banda Larga	Cartões Extra	
	0,00 €	4,06 €	8,13 €	12,19 €	16,26 €	20,32 €	28,45 €	40,65 €	65,04 €	Total Cartões	0,00 €	4,06 €	8,13 €	12,19 €	16,26 €	20,32 €	28,45 €	40,65 €	65,04 €	Total Cartões	4,06€	Voz	Dados
FAULisboa	0	0	0	2	0	11	0	0	0	13	0	0	0	2	0	11	0	0	0	13	0	0	0
FBAULisboa	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	2	0	4	1	7	0	0	3
FCULisboa	31	7	1	34	16	8	8	0	0	105	13	22	2	0	1	34	16	8	9	105	0	0	0
FDULisboa	7	0	0	4	0	9	1	0	0	21	0	5	0	6	0	9	1	0	0	21	0	8	0
FFULisboa	0	3	7	0	4	0	5	8	0	27	0	3	7	0	4	0	5	8	0	27	0	14	0
FLULisboa	0	8	3	6	0	0	9	0	6	32	0	8	3	6	0	0	9	0	6	32	5	0	0
FMULisboa	0	19	82	22	1	0	11	6	8	149	0	19	82	22	1	0	11	6	8	149	0	0	47
FMDULisboa	24	7	5	1	0	0	0	1	0	38	5	26	5	1	0	0	0	1	0	38	0	5	5
FMVULisboa	0	8	5	0	3	3	2	7	0	28	0	8	5	0	3	3	2	7	0	28	0	12	0
FMHULisboa	0	1	0	0	0	0	5	0	4	10	0	1	0	0	0	0	5	0	4	10	0	3	0
FPULisboa	0	1	0	0	0	3	1	0	0	5	0	1	0	0	0	3	1	0	0	5	0	0	1
ICSULisboa	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18	0	0	0

Universidade de Lisboa

Procedimento 2400000224_SA_04DI2024

	Consumo Mínimo Obrigatório (mínimo que a entidade se propõe a pagar)										Plafond (máximo que a entidade poderá pagar)										Placas Banda Larga	Cartões Extra	
UO	0,00 €	4,06 €	8,13 €	12,19 €	16,26 €	20,32 €	28,45 €	40,65 €	65,04 €	Total Cartões	0,00 €	4,06 €	8,13 €	12,19 €	16,26 €	20,32 €	28,45 €	40,65 €	65,04 €	Total Cartões	4,06€	Voz	Dados
IEULisboa	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	1
IGOTULisboa	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0
ISAUlisboa	0	0	3	4	3	11	6	5	0	32	0	0	3	4	3	11	6	5	0	32	0	12	10
ISCSPULisboa	0	0	0	3	2	7	9	1	7	29	0	0	0	3	2	7	9	1	7	29	0	0	0
ISEGULisboa	5	0	0	0	0	0	5	4	8	22	5	0	0	0	0	0	5	4	8	22	1	10	0
ISTULisboa	10	55	29	0	0	0	64	6	17	181	0	51	18	0	0	9	74	6	23	181	0	15	10
SCULisboa	22	12	31	0	30	0	10	10	17	132	0	32	31	0	30	0	11	11	17	132	0	0	22
SASULisboa	0	31	6	6	7	0	2	2	1	55	0	31	6	6	7	0	2	2	1	55	2	10	7
TOTAL	106	152	172	100	66	54	139	51	69	909	23	207	162	68	51	91	158	64	85	909	8	89	106

12. Para cada um dos valores de consumo mínimo o adjudicatário deverá apresentar um valor de financiamento mínimo para os equipamentos terminais a atribuir. O “financiamento mínimo” corresponde ao valor mínimo de um dado equipamento terminal novo a atribuir, obrigando-se as entidades adjudicantes a um dado valor fixo de comunicações:

Tipo de equipamento terminal	Perfil	Consumo Mínimo	Financiamento mínimo ao equipamento
De voz e dados	Perfil 10	65,04 €	1.200,00
	Perfil 9	40,65 €	750,00
	Perfil 8	28,45 €	560,00
	Perfil 7	20,32 €	400,00
	Perfil 6	16,26 €	300,00
	Perfil 5	12,19 €	225,00
	Perfil 4	8,13 €	150,00
	Perfil 3	4,06 €	75,00
	Perfil 2	0,00 €	0,00
De dados	Perfil 1	4,06€	80,00

13. Nos casos em que o financiamento ao equipamento proposto não seja suficiente para cobrir o valor do equipamento terminal escolhido pela Escola/UO da ULisboa deverá ser possível completar o valor pelo colaborador da ULisboa a faturar individualmente.
14. Por cada número de cartão ativo deve ser atribuído, sem quaisquer custos adicionais, um “cartão gémeo” que possa ser utilizado, dentro do mesmo plafond, para comunicações de dados em outro equipamento terminal do utilizador, nomeadamente placas de banda larga, routers ou tabletes.
15. Constituem requisitos a cumprir pela Escola/UO da ULisboa para implementar a prestação dos serviços pelo adjudicatário:
- Que nomeie um gestor de contrato responsável pela gestão do contrato celebrado e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação ao adjudicatário, bem como os contactos para os pedidos afetos ao contrato;

-
- b) Que monitorize a prestação do serviço no que respeita aos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço, bem como aplique as devidas penalidades em caso de incumprimento;
 - c) Que comunique em tempo útil à respetiva entidade representante do agrupamento os eventos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato e reportar os resultados da monitorização da prestação do serviço;
 - d) Que comunique ao adjudicatário, até 5 dias úteis antes da entrada em vigor do contrato, a listagem dos SIMs ativos para a Escola/UO da ULisboa;
 - e) Que envie a seguinte informação relativa a cada número de cartão e equipamento terminal:
 - i. O valor máximo de comunicações (plafond) definido de acordo com o despacho interno e respetiva extensão e barramentos (Off Net, On Net, Sem barramentos), que pode ser um dos seguintes (*plafond* com IVA incluído): 80,00€; 50,00€; 35,00€; 25,00€; 20,00€; 15,00€; 10,00€; 5,00€; e 0,00€. Não existe uma relação direta entre o *plafond* atribuído a um utilizador e o consumo mínimo, no entanto, o plafond deve ser sempre igual ou superior ao consumo mínimo.
 - ii. Listagem dos equipamentos terminais a atribuir mapeado com o número de cartão ativo, ficando obrigado a um consumo mínimo de acordo com o valor do equipamento atribuído.
16. Constituem outros requisitos a cumprir pelo adjudicatário para implementar a prestação dos serviços:
- a) Que assegure a continuidade dos serviços de comunicações móveis de voz e dados, e de dados, em especial na fase de transição para novo contrato, devendo especificar como planeia cumprir a data de início da execução do contrato, sem encargos adicionais;
 - b) Que crie uma única Virtual Private Network (VPN) com contas distintas por Escola/UO da ULisboa, para que não existam custos de comunicações móveis entre as Escolas/UOs da ULisboa;
 - c) Que garanta que a interligação entre as extensões/DDI's e os terminais móveis da VPN da ULisboa, através da implementação de uma solução que permita que as comunicações entre os terminais fixos e os móveis da VPN da ULisboa sejam consideradas comunicações intra VPN, sem custos adicionais;
 - d) Que não proceda à privação do serviço contratado com justificação em atraso de pagamento pela Escola/UO da ULisboa, sem prejuízo do dever da entidade adjudicante cumprir as suas obrigações contratuais;

-
- e) Que seja comunicado à Escola/UO da ULisboa a nomeação do gestor de cliente responsável pelo contrato celebrado e quaisquer alterações relativas à sua nomeação;
 - f) Que sejam emitidos os relatórios de níveis de serviços, se solicitados, que permitam à Escola/UO da ULisboa monitorizar o contrato celebrado;
 - g) Que sejam emitidos relatórios à entidade representante do agrupamento sobre o perfil de comunicações móveis de cada Escola/UO da ULisboa;
 - h) Que não proceda a aumentos de preços dos serviços durante o período do contrato;
 - i) Que reduza automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM;
 - j) Que assuma todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que a Escola/UO da ULisboa tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer direitos;
 - k) Que comunique, antecipadamente, à Escola/UO da ULisboa, de forma fundamentada, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer obrigação, obrigando-se, se tal foi aceite e oportuno, a restabelecer a prestação ou reparar o incumprimento em prazo razoável;
 - l) Que emita uma fatura discriminada por número de cartão ativo, após o vencimento da obrigação respetiva, e a faça chegar à morada indicada, bem como emita relatórios de faturação, se solicitados, que permitam à Escola/UO da ULisboa monitorizar o contrato celebrado;
 - m) Que preste os esclarecimentos necessários relativamente aos faturados ou proceda à emissão de nova fatura corrigida ou equivalente;
 - n) Que mantenha sigilo e garanta a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, não a utilize para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, trabalhadores e colaboradores, ou terceiros, que nelas se encontrem envolvidos;
 - o) Que marque presença em reuniões periódicas para análise dos relatórios com a Escola/UO da ULisboa, sempre que solicitado.
17. Quanto aos níveis de serviço, o adjudicatário deve garantir:
- a) O atendimento em Centro de Atendimento Telefónico (CAT), para contacto pelos utilizadores da Escola/UO da ULisboa, disponível 24 horas, que garanta um tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos;

- b) Em caso de avaria, a disponibilização de equipamento terminal equivalente, sem encargos adicionais, num prazo de 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT, podendo o equipamento ser expedido por correio, neste prazo, por solicitação da Escola/UO da ULisboa;
- c) Uma taxa de avarias em terminais inferior a 10% por trimestre;
- d) Que o tempo máximo total da privação do serviço contratado é inferior a 8 horas por ano;
- e) Que o tempo médio de privação do serviço contratado é inferior a 1 hora por ano;
- f) Que o tempo entre privações do serviço é superior a 12 horas;
- g) Que a intervenção para reposição do serviço, em caso de avaria dos acessos de interligação de PPCA à rede móvel, é efetuada num prazo de 4 horas após comunicação da mesma ao CAT.