

CADERNO DE ENCARGOS

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES”



SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1. ^a Objeto.....	4
Cláusula 2. ^a Contrato.....	4
Cláusula 3. ^a Prazos	5
Cláusula 4. ^a Local de Execução	5
Cláusula 5. ^a Preço Base e Preço Contratual	5
Cláusula 6. ^a Condições de Pagamento e Faturação.....	5

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Cláusula 7. ^a Obrigações Gerais do Prestador de Serviços	6
Cláusula 8. ^a Vínculo Laboral dos trabalhadores afetos à execução do contrato	8
Cláusula 9. ^a Dever de Sigilo	8
Cláusula 10. ^a Obrigações do Contraente Público	9
Cláusula 11. ^a Tratamento e Proteção de Dados Pessoais.....	9

CAPÍTULO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 12. ^a Acompanhamento e Fiscalização do Modo de execução do Contrato	11
Cláusula 13. ^a Cessação da Posição Contratual do Prestador de Serviços	11

CAPÍTULO IV

VICISSITUDES CONTRATUAIS

Cláusula 14. ^a Sanções Contratuais	11
Cláusula 15. ^a Resolução do Contrato pelo Contraente Público	12
Cláusula 16. ^a Casos de Força Maior	13
Cláusula 17. ^a Resolução do Contrato por parte do Prestador de Serviços	14

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 18. ^a Deveres de Informação	14
Cláusula 19. ^a Direitos de Propriedade Intelectual.....	14
Cláusula 20. ^a Comunicações e Notificações.....	15
Cláusula 21. ^a Contagem dos Prazos na Fase de Execução do Contrato.....	15
Cláusula 22. ^a Arbitragem/Foro Competente	15
Cláusula 23. ^a Legislação aplicável.....	15

SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Cláusula 24. ^a Serviços a prestar.....	16
Cláusula 25. ^a Requisitos técnicos.....	17
Cláusula 26. ^a Níveis de serviço	29
Cláusula 27. ^a Conformidade dos serviços	30
Cláusula 28. ^a Prestação dos serviços.....	30
Cláusula 29. ^a Aceitação dos serviços	30
Cláusula 30. ^a Garantia técnica	30

SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª

OBJETO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a INOVA – Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, EM – SA (doravante abreviadamente designada por INOVA-EM), na sequência de procedimento pré-contratual, através de Concurso Público, que tem por objeto a contratação da **“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES”** de acordo com as disposições constantes na Secção II – Cláusulas Técnicas e Funcionais do presente Caderno de Encargos.

2. Natureza dos trabalhos: Código CPV - 64200000-8; Descrição - Serviços de telecomunicações.

CLÁUSULA 2.ª

CONTRATO

1) O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos e integrará ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimientos 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 (a existirem);
- b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos (a existirem);
- c) O presente Caderno de Encargos e anexos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Prestador de Serviços (a existirem).

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.

3. Os ajustamentos propostos pelo Contraente Público nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo Prestador de Serviços nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

4. Além dos documentos indicados no n.º 1, o Prestador de Serviços obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

5. Persistindo dúvidas, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos e demais legislação portuguesa aplicável.

CLÁUSULA 3.ª

PRAZOS

O contrato de prestação de serviços objeto do procedimento inicia-se no dia útil seguinte ao da assinatura do contrato e mantém-se em vigor pelo prazo de **36 (trinta e seis) meses**, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA 4.ª

LOCAL DE EXECUÇÃO

Os serviços são prestados nas instalações do Contraente Público, situado em Zona Industrial de Cantanhede, 3060-197 CANTANHEDE, ou noutro local que o mesmo venha a indicar para o efeito.

CLÁUSULA 5.ª

PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL

1. O preço máximo que o Contraente Público se dispõe a pagar pela presente aquisição de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, é de 70.000,00 € (setenta mil euros), acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço previsto no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Contraente Público no presente Caderno de Encargos.
3. O Contraente Público obriga-se a pagar ao Prestador de Serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de acordo com as notas de encomenda envidadas.
4. O preço contratual deverá ser mantido durante a vigência do contrato, sem direito a qualquer revisão.

CLÁUSULA 6.ª

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAÇÃO

1. A emissão das faturas eletrónicas (se for o caso) pelo Prestador de Serviços deverá ser feita após a entrega/disponibilização dos bens e serviços e será paga por transferência bancária.

2. As faturas eletrónicas a emitir pelo Prestador de Serviços deverão ser enviadas no formato PDF para o e-mail geral@inova-em.pt no caso de faturas eletrónica (E.D.I. – Electronic Data Interchange, formato XML CIUS-PT), enviar para mail edi@inova-em.pt
3. As quantias devidas pelo Contraente Público, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas num prazo a estabelecer, de acordo com o disposto no n.º4 do artigo 299.º do CCP, após a receção da devida fatura e deverá observar o disposto no artigo 299.º-B do CCP e legislação conexa, devendo da mesma constar a referência do contrato.
4. Em caso de discordância por parte do Contraente Público quanto aos valores ou quantidades indicadas nas faturas, deve este comunicar ao Prestador de Serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando aquele obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à retificação da fatura.
5. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pelo Contraente Público não será objeto de qualquer cobrança adicional.
6. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
7. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente Caderno de Encargos ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso do fornecimento de bens terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 7.ª

OBRIGAÇÕES GERAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Prestador de Serviços obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral cumprimento do objeto do contrato.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Prestador de Serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Prestar os serviços em perfeitas condições e para os fins a que se destinam, dentro dos prazos definidos no presente Caderno de Encargos e conforme as condições aí estipuladas, bem como nos demais documentos contratuais;
 - b) Assegurar o cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais, ambientais e níveis de serviço, tal como previstos no presente Caderno de Encargos e na legislação aplicável;

- c) Garantir os serviços prestados, de acordo com as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais e disposições legais em vigor;
 - d) Recorrer a todos os meios humanos, materiais, técnicos e criativos que sejam necessários à execução do contrato;
 - e) Comunicar ao Contraente Público, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado;
 - f) Não alterar as condições da prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - g) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como conceder todos os esclarecimentos solicitados pelo Contraente Público;
 - h) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato relacionado com a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica, a sua situação comercial e outras, com relevância para o fornecimento;
 - i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, patentes, registos e licenças necessários ao pontual cumprimento das obrigações assumidas;
 - j) Cooperar com o Contraente Público, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:
 - i. Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Prestador de Serviços em representação do Contraente Público;
 - ii. Quando o Contraente Público deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.
3. O Prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, bem como toda a legislação e regulamentação portuguesa aplicável.

CLÁUSULA 8.^a

VÍNCULO LABORAL DOS TRABALHADORES AFETOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Nos termos do disposto no artigo 419.º-A do CCP, aplicável por força do artigo 451.º nº 2 do CCP, o Prestador de Serviços obriga-se a colocar a executar o contrato, trabalhadores em regime de contrato de trabalho sem termo ou em regime de contrato de trabalho a termo, desde que por período de tempo não seja inferior ao prazo do contrato da aquisição de serviços.
2. O disposto no n.º 1 não se aplica a trabalhadores que executem tarefas ocasionais ou serviços específicos e não duradouros no âmbito da execução da concessão.

CLÁUSULA 9.^a

DEVER DE SIGILO

1. O Prestador de Serviços obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Contraente Público, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.
2. O Prestador de Serviços obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Prestador de Serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
5. O Prestador de Serviços obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que o Contraente Público lhe indique para esse efeito.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa do contraente público, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
7. O Prestador de Serviços não pode utilizar o logotipo ou qualquer outro sinal distintivo do Contraente Público sem o consentimento prévio deste.

CLÁUSULA 10.ª

OBRIGAÇÕES DO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, o Contraente Público obriga-se a fiscalizar a execução do objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, a diligência e o zelo.
2. Constituem ainda obrigações do Contraente Público:
 - a) Nomear um responsável pela gestão do contrato para efeitos de comunicações com o Prestador de Serviços, e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;
 - b) Monitorizar e supervisionar a aplicação das condições e termos contratuais;
 - c) Monitorizar a qualidade dos serviços prestados;
 - d) Comunicar, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato;
 - e) Disponibilizar o acesso às instalações para a entrega dos produtos fornecidos;
 - f) Efetuar o pagamento contratualmente devido dentro dos prazos fixados.

CLÁUSULA 11.ª

TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O Prestador de Serviços compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento 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, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a execução do contrato, assim como após o termo da vigência do período de execução contratual, designadamente:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
 - b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
 - c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o Contraente Público esteja especialmente vinculado;
 - d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do Contraente Público, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
 - e) Prestar ao Contraente Público toda a colaboração de que este careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;

- f) Manter o Contraente Público informado em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao Prestador de Serviços, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Prestador de Serviços e o referido colaborador;
 - h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra forma, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por este ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
 - j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
 - k) Prestar a assistência necessária ao Contraente Público no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
 - l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33º do RGPD.
2. O Prestador de Serviços será responsável por qualquer prejuízo em que o Contraente Público venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus trabalhadores, colaboradores, prestadores de serviços ou fornecedores, em violação das normas legais aplicáveis.
3. Os dados pessoais a tratar no âmbito do contrato são os previstos no n.º 1 do artigo 4º do RGPD.
4. O tratamento de dados pessoais a realizar pelo Prestador de Serviços é efetuado de acordo com as instruções do responsável pelo tratamento de dados, ou seja, o Contraente Público.
5. O Prestador de Serviços deve declarar, sob compromisso de honra, de que possui as condições necessárias e suficientes à execução das medidas técnicas e organizativas previstas no RGPD.
6. Para os devidos efeitos, divulga-se o contacto do Encarregado de Proteção de Dados do Contraente Público: dpo@inova-em.pt

CAPÍTULO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA 12.ª

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MODO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelo Contraente Público, a identificar no contrato.
2. Caso o(s) gestor(es) do contrato detete(m) desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, pode(m) determinar ao Prestador de Serviços que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

CLÁUSULA 13.ª

CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do CCP, o Prestador de Serviços pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o Prestador de Serviços deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do CCP.
3. O Contraente Público deve pronunciar-se sobre a proposta do Prestador de Serviços no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento pelo Prestador de Serviços que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pelo Contraente Público, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do CCP.
5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato do Contraente Público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

CAPÍTULO IV

VICISSITUDES CONTRATUAIS

CLÁUSULA 14.ª

SANÇÕES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações emergentes do Contrato, e por causa imputável ao Prestador de Serviços, poderão ser aplicadas as seguintes sanções contratuais nos seguintes casos:

- a) Pelo incumprimento das datas e prazos da prestação de serviços objeto de contrato, dentro dos prazos, até 5% do preço contratual, por cada vez que haja atraso;
- b) Pelo incumprimento da obrigação de continuidade da prestação de serviços objeto de contrato, até 5% do preço contratual e em último caso a resolução do próprio contrato.

2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o Contraente Público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

3. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do Prestador de Serviços, o Contraente Público, pode exigir-lhe uma sanção contratual de até aos limites indicados no número anterior.

4. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Prestador de Serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.

5. O Contraente Público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Contraente Público exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato ou danos excedentes.

CLÁUSULA 15.ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Contraente Público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Prestador de Serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente no caso de atraso, total ou parcial, superior a 30 dias na prestação dos serviços objeto do contrato ou o Prestador de Serviços declarar por escrito que o atraso na prestação excederá esse prazo.

2. O contrato pode também ser resolvido pelo Contraente Público caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposos por parte do Prestador de Serviços:

- a) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do Prestador de Serviços;
- b) Prestação de falsas declarações;
- c) Estado de falência ou insolvência;
- d) Cessação da atividade;
- e) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do Prestador de Serviços e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.

3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao Prestador de Serviços e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente Caderno de Encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pelo Contraente Público.

CLÁUSULA 16.ª

CASOS DE FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Prestador de Serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.

2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:

- a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
- b) Sejam alheias à sua vontade;
- c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato;
- d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Prestador de Serviços, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Prestador de Serviços 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 Prestador de Serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Prestador de Serviços de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Prestador de Serviços 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 Prestador de Serviços não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Prestador de Serviços das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza o Contraente Público a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o Prestador de Serviços direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 17.ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. O Prestador de Serviços pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Prestador de Serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 18.ª

DEVERES DE INFORMAÇÃO

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações, de acordo com a boa-fé.

CLÁUSULA 19.ª

DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Correm integralmente por conta do Prestador de Serviços os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos serviços, de materiais, de hardware, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se o Contraente Público vier a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o Prestador de Serviços por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.
3. São da responsabilidade do Prestador de Serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
4. Os encargos e a responsabilidade civil perante terceiros decorrentes dos factos mencionados nos n.ºs 1 e 2 não correm por conta do Prestador de Serviços se este demonstrar que os mesmos são imputáveis ao Contraente Público ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

CLÁUSULA 20.^a

COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre o Contraente Público e o Prestador de Serviços relativos ao contrato, seguem o regime previsto no artigo 469.º do CCP, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. As comunicações e as notificações dirigidas ao Contraente Público, efetuadas através de qualquer meio admissível, têm de ser efetuadas até às 17h00 do dia a que digam respeito, sob pena de se considerarem efetuadas às 10h00 do dia útil imediatamente seguinte.

CLÁUSULA 21.^a

CONTAGEM DOS PRAZOS NA FASE DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. À contagem de prazos na fase de execução do contrato, e salvo disposição expressa em contrário, são aplicáveis as seguintes regras:
 - a) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
 - b) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 (vinte e quatro) horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
 - c) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

CLÁUSULA 22.^a

ARBITRAGEM/FORO COMPETENTE

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

CLÁUSULA 23.^a

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no presente Caderno de Encargos e nas demais regulamentações do procedimento pré-contratual e do contrato aplica-se o regime previsto no CCP, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

CLÁUSULA 24^a SERVIÇOS A PRESTAR

Com esta prestação de serviços pretende-se contratar uma solução integrada de telecomunicações, incluindo todos os trabalhos necessários à sua instalação, disponibilização em pleno funcionamento e manutenção, de forma a cumprir todos os requisitos descritos ao longo deste Caderno de Encargos.

1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DE VOZ EM LOCAL FIXO E INTEGRAÇÃO FIXO-MÓVEL

1.1. Engloba os serviços de comunicações de voz em local fixo e integração fixo-móvel, a partir dos seguintes locais:

- i. Edifício Sede, sito na Zona Industrial de Cantanhede, Rua 3B, 3060-197 Cantanhede (local sede);
- ii. Serviço Comercial, sito na Loja do Cidadão de Cantanhede, Rua dos Bombeiros Voluntários, 3060-163 Cantanhede (local remoto).

1.2. As características dos serviços de comunicações de voz em local fixo e integração fixo-móvel, são definidas conforme o Anexo I - Características serviços de comunicações de voz em local fixo e integração fixo-móvel.

2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS TERRESTRES

2.1. Engloba os serviços de comunicações móveis de voz e de dados, incluindo o fornecimento dos respetivos equipamentos terminais.

2.2. As características dos serviços de comunicações de voz em local fixo e integração fixo-móvel, são definidas conforme os anexos:

- i. Anexo II a) – Características dos serviços de comunicações móveis terrestres;
- ii. Anexo II b) – Características das comunicações para os serviços móveis terrestres;

3. SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

3.1. Engloba a instalação e os serviços de acesso à internet, incluindo o fornecimento dos respetivos equipamentos terminais e atribuição de IP públicos, a partir dos seguintes locais:

- i. Edifício Sede sito na Zona Industrial de Cantanhede, 3060-197 Cantanhede;
- ii. Serviço Comercial, sito na Loja do Cidadão de Cantanhede, Rua dos Bombeiros Voluntários, 3060-163 Cantanhede;

- iii. Central de Captação de Água dos Olhos da Fervença, sito na Rua Principal, 270, Olhos da Fervença, 3060-107 Cadima;
- iv. Parque Expo-Desportivo de S. Mateus, Cantanhede

3.2. As características dos serviços de acesso à Internet, são definidos conforme os anexos:

- i. Anexo III a) – Características dos serviços de acesso à Internet em local fixo permanente
- ii. Anexo III b) – Características dos serviços de acesso à internet em local fixo temporário (Expofacil)

CLÁUSULA 25.^a

REQUISITOS TÉCNICOS

O prestador de serviços deverá assegurar os serviços de telecomunicações de acordo com os seguintes requisitos técnicos:

1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DE VOZ EM LOCAL FIXO E INTEGRAÇÃO FIXO-MÓVEL

1.1. Engloba os serviços de comunicações de voz em local fixo e integração fixo-móvel, a partir dos seguintes locais:

- a) Edifício Sede, sito na Zona Industrial de Cantanhede, Rua 3B, 3060-197 Cantanhede (local sede);
- b) Serviço Comercial, sito na Loja do Cidadão de Cantanhede, Rua dos Bombeiros Voluntários, 3060-163 Cantanhede (local remoto).

1.2. Os serviços a prestar, tal como mencionados no número anterior, devem assegurar os seguintes requisitos:

- a) Solução de voz sobre IP (SIP) totalmente baseada em Fiber-To-The-Home (FTTH);
- b) Solução convergente com integração de voz fixa e móvel;
- c) Plataforma de gestão/configuração com possibilidade de definir as funcionalidades ao nível da empresa, tais como, grupos de atendimento, atendimento automático IVR, filas de espera, pré-atendimento e música em espera, acesso a relatórios de utilização, gestão da numeração associada e criação/alteração de terminais entre outras funcionalidades;
- d) Solução de comunicação (linha analógica) para ligação a central de alarmes analógica;
- e) Capacidade de o Contraente Público efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;
- f) 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;

- g) 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;
- h) Para todos os circuitos de voz, deverá ser garantida a portabilidade dos planos de numeração;
- i) A atribuição de DDI's deverá respeitar a numeração própria de cada local e de acordo com o PNN;
- j) Garantir a portabilidade da atribuição dos dois blocos de 10 DDI's já existentes, nomeadamente os blocos 231410830 – 231410839 e 231249270 – 231249279;
- k) Garantir a portabilidade do DDI móvel, com o número 965900699 (acesso convergente);
- l) Garantir a portabilidade dos números 231423850, 231423851 e 231423852;
- m) Garantir a portabilidade dos números VoIP 30004595, 302041308 e 300041815;
- n) Garantir a portabilidade do número da central de alarmes, 231416139;
- o) Serviço de fax online, com possibilidade de envio e receção através de uma lista de emails associados à INOVA-EM, com gestão autónoma;
- p) Serviço Número Verde, garantido a portabilidade do número 800201725;
- q) Integração do Serviço Número Verde com a da funcionalidade de atendimento IVR;
- r) Garantir implementação da solução técnica e funcional constante da proposta.

1.3. Os serviços a fornecer devem incluir o seguinte tráfego:

- a) Tráfego ilimitado para a rede fixa, com numeração iniciada por 2 e 3.
- b) As comunicações fixo-fixo e fixo-móvel para todos os acessos de voz VPN da INOVA-EM.
- c) As comunicações fixo-móvel fora da VPN, devem incluir um plafond mensal mínimo de 1000 minutos.

1.4. Disponibilização das seguintes funcionalidades de central telefónica:

- a) Atendimento automático (IVR) com 3 menus;
- b) Seis canais em simultâneo na entrada no IVR;
- c) IVR com função de recolha de dados para resposta a inquéritos, com no mínimo 3 variáveis;
- d) IVR função de recolha de dados de leituras de águas e API para integração via WebServices com ERP da entidade AIRC;
- e) Funções fila de espera, pré-atendimento, grupo de atendimento e grupo de busca pessoal;
- f) Reencaminhamento de chamadas;
- g) Apresentação da identificação da origem;
- h) Números de saída com seleção do número que se pretende exibir;
- i) Marcação rápida pessoal, com definição de um plano pessoal de marcações abreviadas, para maior rapidez;
- j) Marcação rápida corporativa (plano de extensões da empresa);
- k) Rechamada automática;
- l) Barramento de chamadas de saída;

- m) Barramento de envio de SMS;
- n) Inibição do anúncio de portabilidade;
- o) Licença de gravação de chamada para 5 utilizadores fixos;
- p) API CTI, com licença para integração de 5 utilizadores fixos;

1.5. Serviço Integração com Bots

- a) Esta integração permite a recolha de dados de leituras de águas com integração via WebServices com Software da AIRC.
- b) A solução de IVR com Assistentes Virtuais (DXFs), baseia-se em plataforma BOTS, com alojamento cloud, disponibilizada num modelo SaaS (Software as a Service).
- c) Esta solução contempla um sistema de Inteligência Artificial e entendimento de linguagem natural. Assim, os Municípios poderão comunicar a sua leitura de água através de uma chamada telefónica, utilizando a sua voz. A leitura será reconhecida e registada por um sistema inteligente, devidamente integrado com o Sistema de gestão de leituras existente atualmente no cliente.

1.6. Serviço Licença para integração com ERP e solução Central virtual (API CTI) para users

Ao nível da integração com ERP pretende-se uma API CTI, para alguns da central telefónica virtual, que permite que aplicações externas (ERP) possam interagir com a mesma, caso de:

- a) Efetuar, pausar e terminar chamada,
- b) Gravar Chamadas,
- c) Subscrever números (identificação de número de chamada para abertura de ficha de Cliente)

1.7. Deverá ser assegurada pelo proponente a manutenção dos telefones IP que são propriedade da INOVA e que estão atualmente em produção e integrados na solução de central virtual atualmente contratualizada. Esta manutenção a prestar inclui o suporte técnico em caso de anomalia, deslocação de um técnico e reparação/substituição em 24h do equipamento/telefone IP;

1.8. Serviço Licença para integração com ERP e solução Central virtual (API CTI) para users

Ao nível da integração com ERP pretende-se uma API CTI, para alguns da central telefónica virtual, que permite que aplicações externas (ERP) possam interagir com a mesma, caso de:

- a) Efetuar, pausar e terminar chamada,
- b) Gravar Chamadas,
- c) Subscrever números (identificação de número de chamada para abertura de ficha de Cliente)

1.9. Solução de software para tratamento de tráfego de comunicações VoIP

- a) Conectividade LDAP para ligação a sistemas Microsoft Active Directory, para sincronização automática de configurações;

- b) Notificações SNMP para sistemas de administração de redes para deteção imediata de eventuais avarias e outros eventos;
- c) Contabilização de chamadas externas e internas, com possibilidade de observação do tráfego em tempo real assim como a ocupação instantânea de circuitos;
- d) Gestão orçamental, por utilizador e departamento, com alertas de utilização do telefone.
- e) Consultas e relatórios, por utilizador, centro de custo, rota, etc., com opção de exportação para ficheiros de dados estruturados (TXT e CSV), Excel, PDF e XML e inclusão de gráficos.
- f) Consulta ao servidor via browser (HTML) e ODBC (comandos SQL).
- g) Envio de alarmes e relatórios via correio eletrónico (e-mail).
- h) Gestor de tarefas automáticas para execução periódica de relatórios
- i) Possibilidade de analisar chamadas de acordo com os seguintes critérios:
 - i. O chamador externo insistiu várias vezes e acabou por ser atendido (não há necessidade de devolver);
 - ii. Chamadas não atendidas que foram, entretanto, devolvidas e atendidas pelo destinatário;
 - iii. Chamadas não atendidas que foram, entretanto, devolvidas, mas o destinatário não atendeu;
 - iv. Chamadas não atendidas que ainda não foram devolvidas.

1.10. No final do contrato, os equipamentos terminais reverterem para a INOVA-EM, sem custos adicionais.

1.11. Os valores apresentados na proposta, deverão incluir todos os equipamentos necessários e todas as empreitadas de instalação de circuitos dedicados e respetivas configurações.

1.12. A instalação e configuração de todos os equipamentos terminais necessários à prestação do serviço, estão a cargo da entidade adjudicatária e devem estar incluídos no valor da proposta.

1.13. O Prestador de Serviços obriga-se a entregar ao Contraente Público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nesta secção.

ID Requisito	Descrição Requisito	Cumpre
	Arquitetura do Sistema Comunicações de Voz	
1.1	Plataforma baseada no conceito Unified Communications as a Service	
1.2	"Business Continuity" Nativo	
1.3	Plataforma escalável com capacidade ilimitada de evolução	
1.4	Plataforma que assegure redundância	
1.5	Assegurar a implementação de uma Rede Privada de Voz	
1.6	Plataforma que possibilite a ligação à rede IP permitindo a integração em LAN Ethernet através do protocolo TCP/IP	
1.7	Plataforma que possibilite a ligação à rede IP permitindo a ligação por Acesso IP à Rede Pública de voz (fixo e móvel)	
1.8	Plataforma que possibilite o estabelecimento e receção de chamadas através de qualquer acesso internet	
1.9	Arquitetura nativamente convergente entre rede fixa e rede móvel	

1.10	Garantir upgrades de novas funcionalidades ao longo do período contratual	
------	---	--

ID Requisito	Descrição Requisito	Cumpre
	Características do Sistema Comunicações de Voz	
1.11	Disponibilizar serviço de telefonia a utilizadores com Terminais IP	
1.12	Permitir integração nativa com Servidores de Comunicações On-Site (Com ligações IP com sinalização SIP Trunk)	
1.13	Permitir integração nativa com Servidores de Comunicações On-Site (Com interfaces TDM de Acesso Primário)	
1.14	Possibilitar integração com Sistema de Taxação via WebServices	
1.15	Possibilidade integração com aplicações externas (Ex:ERP de Cliente) via WebServices	
1.16	Permitir gestão da Plataforma através de interface Web	
1.17	Permitir gestão da Plataforma via WebServices	
1.18	Os terminais telefónicos devem ser baseados no protocolo SIP, devendo os modelos a propor permitir atualizações remotas do firmware e configuração remota na plataforma.	

ID Req.	Funcionalidades	Descrição	Cumpre
		Funcionalidades do Sistema de Comunicações de Voz	
1.19	Anúncios	Área de Gestão dos anúncios que permita consultar anúncios disponíveis, associá-los aos serviços/funcionalidades e adicionar novos anúncios via upload de ficheiro. Deverá ainda possibilitar a criação de anúncios, em 4 línguas (Português, Inglês, Francês e Espanhol) através de Text-to-Speech. Todos os anúncios devem poder ser ouvidos ou descarregados via portal	
1.20	Anúncio pré-definidos	Disponibilizar Anúncios de Cliente pré-definidos para utilização na plataforma, via Portal Web	
1.21	Upload de anúncios	Possibilitar o upload de Anúncios de Cliente para utilização na plataforma, via Portal Web	
1.22	Funcionalidades associadas à Central Telefónica	Asseguradas todas as funcionalidades tipicamente associadas a serviços de Central Telefónica: Captura de chamadas, Captura de chamadas de Grupo, Transferência de Chamadas, Chefe-Secretária, voice mail, música em espera, Fila de Espera, gravação de chamadas, grupo de atendimento, pré atendimento, etc.	
1.23	Fax Virtual Partilhado	Envio e receção de faxes utilizando o e-mail, com um nº de fax partilhado entre vários utilizadores.	
1.24	Menu IVR	Criação de menus navegáveis com opções de 0 a 9 em cada menu, com anúncios e mensagens para cada uma das opções. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados. Add-on que permita a recolha de dados com 3 variáveis, possibilitando por exemplo a utilização para respostas a inquéritos de satisfação.	
1.25	Apresentação da Identificação de Origem	Permitir ao utilizador destino a possibilidade de receber a identificação do utilizador que originou a chamada nas transferências e reencaminhamentos.	
1.26	Portal Web	Portal Web para configurações em tempo real, com menu de ajuda contextualizado com a área de navegação em curso	
1.27	Multilingua	Predefinição e possibilidade de seleção, em tempo real, do idioma a apresentar na interface gráfica do Portal.	
1.28	API Taxação	Disponibilização de API que permite expor a informação relativa aos CDR (Call Detail Records) para integração com outros sistemas de taxaço.	
1.29	API CTI	Disponibilização de API CTI (Computer Telephony Integration) que permita a integração com aplicações externas (ex: ERP de Cliente) invocando as seguintes ações: a) Controlo da chamada para efetuar, pausar e terminar chamada; b) Invocar gravação de Chamadas com valências para iniciação; pausa e terminação de gravação; c) Identificação de número de chamada para abertura de ficha de Cliente.	
1.30	Integração com Sistema de recolha de dados de leituras de águas	Integração que permita a recolha de dados de leituras de águas com integração via WebServices com Software da AIRC	

2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS TERRESTRES

- 2.1. Engloba os serviços de comunicações móveis de voz e de dados, incluindo o fornecimento dos respetivos equipamentos terminais.
- 2.2. Os serviços a prestar devem assegurar os seguintes requisitos:
- a) Garantir a portabilidade de numeração existente na INOVA-EM, sem qualquer encargo;
 - b) Possibilidade de portar qualquer número, que venha a fazer parte da VPN da INOVA-EM, sem qualquer encargo;
 - c) Unidade de faturação de voz: 1 segundo, incluindo minutos por plafond, definido no anexo Anexo IV – Caraterísticas do tráfego de comunicações para os serviços móveis terrestres;
 - d) Unidade de faturação de SMS: 1 SMS corresponde a 60 segundos;
 - e) Unidade de faturação de dados máxima em território nacional e europeu: 10 Kb incluindo KB no plafond, definido no anexo VI - Tráfego de comunicações no serviço móvel terrestre;
 - f) Unidade de faturação de dados máxima no resto do mundo; 100 KB incluindo KB no plafond, definido no anexo VI - Tráfego de comunicações no serviço móvel terrestre;
 - g) Garantir a possibilidade de barramento de chamadas, sem qualquer custo, aos números (cartões) ativos definidos pela INOVA-EM;
 - h) Garantir a possibilidade da INOVA-EM estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada utilizador;
 - i) Fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela INOVA-EM-SA está a ser atingido;
 - j) Fatura detalhada com discriminação das comunicações efetuadas dentro do plafond mensal de minutos, definido no Anexo IV – Caraterísticas do tráfego de comunicações para os serviços móveis terrestres;
 - k) Garantir a implementação da solução técnica e funcional constante da proposta.
- 2.3. Os equipamentos terminais e respetivos acessórios necessários para usufruir do serviço, deverão ser disponibilizados pelo prestador de serviços à INOVA-EM, pelo período do contrato, devendo ser considerado um plafond de € 150,00+IVA por cartão, tendo em conta a quantidade de 80.
- 2.4. No caso de contratação de novos cartões, ao longo do período de cumprimento do contrato e por um período superior a 1 (um) mês, por cada cartão deve ser atribuído um valor para aquisição de equipamentos correspondente ao período do contrato em falta. Para o efeito considera-se que o valor do plafond, referido no n.º anterior, corresponde a 36 meses.

- 2.5. O prestador de serviços deverá explicitar o valor atribuído a cada um dos equipamentos terminais propostos e respetivos acessórios, aquando da encomenda dos mesmos, devendo facultar diferentes gamas para escolha (entrada, média e alta).
- 2.6. O valor atribuído a cada um dos equipamentos e respetivos acessórios, deverá corresponder a preços de mercado.
- 2.7. Os equipamentos terminais e respetivos acessórios disponibilizados ao abrigo do contrato devem possuir uma garantia não inferior a 3 anos.
- 2.8. O modelo de assistência técnica relativa a avarias nos equipamentos terminais e respetivos acessórios, deverá ser o de enviar o equipamento para reparação, sendo os custos de envio e devolução por conta do o prestador de serviços, ficando a INOVA-EM com direito a ter um equipamento de empréstimo, durante o tempo de reparação.
- 2.9. Os equipamentos terminais são desbloqueados no término do contrato, sem custos adicionais e valor residual reverterem para a INOVA-EM. Aquando da respetiva encomenda, deve ser fornecida a documentação necessária para se proceder no final do contrato ao desbloqueio dos equipamentos.
- 2.10. O número de cartões e as quantidades de equipamentos terminais, são conforme o Anexo III – Caraterísticas dos serviços de comunicações móveis terrestres;
- 2.11. O número de cartões definido no Anexo II a) – Caraterísticas dos serviços de comunicações móveis terrestres, deve ser considerado o número mínimo e que será sempre contratado.
- 2.12. Durante o período contratual pode existir a necessidade de ativar mais cartões, para além do número definido no Anexo II a) – Caraterísticas dos serviços de comunicações móveis terrestres;
- 2.13. Os cartões adicionais referidos no ponto anterior, não devem ser considerados para efeitos do ponto 2.4, salvo se o período de contratação for superior a 1 mês, e podem ser cancelados antes do final do prazo de vigência do contrato, sem qualquer penalização.
- 2.14. Os cartões adicionais referidos no ponto 2.13, terão que ter a mesmas condições comerciais e de serviço, patentes no presente Caderno de Encargos e definidos no Anexo IV – Caraterísticas do tráfego de comunicações para os serviços móveis terrestres, e a respetiva mensalidade só deverá ser cobrada, durante o período em que estiverem ativos, não se aceitando qualquer tipo encargo pela sua ativação.

- 2.15. Os serviços a fornecer devem incluir o tráfego conforme o Anexo II a) – Características dos serviços de comunicações móveis terrestres.
- 2.16. O Prestador de Serviços obriga-se a entregar ao Contraente Público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nesta secção.

3. SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

- 3.1. Engloba a instalação e os serviços de acesso à internet, incluindo o fornecimento dos respetivos equipamentos terminais e atribuição de IP públicos, a partir dos seguintes locais:

- a) Edifício Sede sito na Zona Industrial de Cantanhede, 3060-197 Cantanhede;
- b) Serviço Comercial, sito na Loja do Cidadão de Cantanhede, Rua dos Bombeiros Voluntários, 3060-163 Cantanhede;
- c) Central de Captação de Água dos Olhos da Fervença, sito na Rua Principal, 270, Olhos da Fervença, 3060-107 Cadima;
- d) Parque Expo-Desportivo de S. Mateus, Cantanhede

- 3.2. Os serviços a prestar, tal como mencionados na cláusula anterior, devem assegurar os seguintes requisitos:

- a) Sede da INOVA-EM

Para a Sede da INOVA, pretende-se uma solução servida por dois (2) Acessos - Principal e Redundante - ambos suportados integralmente em Acesso de Fibra Ótica, com interface única GigabitEthernet (GE), de acordo com os seguintes requisitos:

Acesso Principal:

- i. Acesso em Fibra Ótica GigabitEthernet (GE)
- ii. Internet: conectividade a 500Mbps/500Mbps para acesso à Internet;
- iii. Voz IP (VoIP): conectividade exclusiva para comunicações de voz fixas em IP com garantia de Qualidade de Serviço (QoS) para o serviço de Voz SIP Trunk da INOVA (12 canais);

Acesso Redundante (Securizador)

- i. Acesso Redundante em Fibra Ótica GigabitEthernet (GE);
- ii. Garante o Backup aos Serviços de Internet e Voz do Acesso Principal e respetivas conectividades e, em caso de falha, deverá assegurar a continuidade destes Serviços de forma automática;
- iii. Deverá possuir traçado distinto do acesso Principal (acesso securizado) entre a rede Ethernet do Operador e as instalações do Edifício Sede da INOVA-EM, com ligação a POP's distintos, sendo entregue no Edifício dos Paços do Concelho em interfaces de fibra ótica distintos;

Embora os circuitos sejam entregues no mesmo local e o meio de transmissão de cada um dos acessos deverá ser integralmente suportado em fibra ótica, a solução proposta ao nível dos Acessos (Principal e Redundante) tem de garantir a redundância quer de:

- i. caminhos;
- ii. equipamentos;
- iii. “POP’s” (Point of Presence).

A solução terá também de contemplar equipamentos routers distintos por cada acesso adequados à largura de banda das conectividades, com capacidade de processamento adequado e com capacidade de efetuar os protocolos de routing adequados a que a solução de securização funcione de forma automática em caso de falha do acesso/router principal;

Os serviços acima indicados devem apresentar ainda as seguintes características:

- i. Débitos simétricos de download/upload;
- ii. Débito garantido, sem qualquer taxa de contenção;
- iii. Sem limites de utilização de tráfego ou tempo;
- iv. Disponibilizar IP’s Públicos de LAN (de acordo com as regras definidas pelas entidades competentes), mantendo as gamas de IP’s Públicos atualmente atribuídas à INOVA-EM (sempre que tal for possível);
- v. Reposição de serviço, em caso de avaria, no máximo em 6 horas lineares;
- vi. O Serviço à Internet, deverá permitir o upgrade de débitos até 1Gbps simétrico, sob requisição específica da INOVA.

O fornecedor deverá fornecer a documentação, comprovativa dos caminhos propostos, em planta georreferenciada (sistema de referência: Portugal Continental — PT-TMO6/ETRS89), em formato digital (.DXF), com a marcação dos caminhos da implantação de ambas as infraestruturas que pretendem criar/instalar/utilizar até às instalações do Edifício Sede da INOVA-EM a partir dos seus “POP’s”. (a não apresentação, da referida documentação, será motivo de exclusão).

b) Serviço Comercial

Acesso Principal:

- i. Acesso em Fibra Ótica GigabitEthernet (GE)
- ii. Internet: conectividade a 200Mbps/200Mbps para acesso à Internet;
- iii. Voz IP (VoIP): conectividade exclusiva para comunicações de voz fixas em IP com garantia de Qualidade de Serviço (QoS) para o serviço de Voz sobre IP da INOVA (16 canais);

Acesso Redundante

- i. Acesso Redundante 4G, com backup à Internet e aos IP’s Públicos da ligação principal;

c) Central de Captação de Água dos Olhos da Fervença

Acesso Principal:

- i. Acesso em Fibra Ótica GigabitEthernet (GE)
- ii. Internet: conectividade a 200Mbps/200Mbps para acesso à Internet;
- iii. Voz IP (VoIP): conectividade exclusiva para comunicações de voz fixas em IP com garantia de Qualidade de Serviço (QoS) para o serviço de Voz sobre IP da INOVA (16 canais);

Acesso Redundante

- i. Acesso Redundante 4G, com backup à Internet e aos IP's Públicos da ligação principal;

Os serviços acima indicados devem apresentar ainda as seguintes características:

- i. Débitos simétricos de download/upload;
- ii. Débito garantido, sem qualquer taxa de contenção;
- iii. Sem limites de utilização de tráfego ou tempo;
- iv. Disponibilizar IP's Públicos de LAN (de acordo com as regras definidas pelas entidades competentes), mantendo as gamas de IP's Públicos atualmente atribuídas à INOVA-EM (sempre que tal for possível);
- v. Reposição de serviço, em caso de avaria, no máximo em 6 horas lineares;
- iv. Não existir limite de protocolos ou tipos de tráfego a utilizar nas ligações internet

d) Expofacil (Acesso temporário)

Engloba a instalação e os serviços de acesso à internet para a Expofacil, incluindo o fornecimento dos respetivos equipamentos terminais e atribuição de IP públicos, durante 1 (um) mês, por cada ano de contratação, com redução do débito durante o restante período do ano. Deverá ser assegurada redundância em fibra;

Os serviços acima indicados devem apresentar ainda as seguintes características:

- i. Débitos simétricos de download/upload;
- ii. Débito garantido, sem qualquer taxa de contenção;
- iii. Sem limites de utilização de tráfego ou tempo;
- iv. Disponibilizar IPs Públicos de LAN (de acordo com as regras definidas pelas entidades competentes), mantendo as gamas de IPs Públicos atualmente atribuídas à INOVA-EM (sempre que tal for possível);
- v. Reposição de serviço, em caso de avaria, no máximo em 6 horas lineares;
- vi. Não existir limite de protocolos ou tipos de tráfego a utilizar nas ligações internet;

- 3.3. Os serviços de acesso à internet devem ser prestados de acordo com os seguintes anexos:
- a) Anexo III a) – Características dos serviços de acesso à Internet em local fixo permanente
 - b) Anexo III b) – Características dos serviços de acesso à internet em local fixo temporário (Expofacic)
- 3.4. Os serviços a fornecer não têm limites quanto ao tempo de utilização e volume de tráfego.
- 3.5. As características mínimas dos equipamentos terminais a disponibilizar para usufruir do serviço deverão ser as seguintes:
- a) Duas portas físicas, com interface Ethernet (RJ-45), com suporte para roteamento de pacotes (WAN);
 - b) 4 ou mais interfaces físicas do tipo RJ-45 com standard Ethernet e suporte para Vlan segundo o standard IEEE 802.1Q;
 - c) Débito mínimo adequado à capacidade do circuito, em cenário de configuração completa, ao qual o equipamento dará suporte;
 - d) Suporte para o standard IEEE 802.1Q;
 - e) Portas de switch com suporte para transporte de tráfego (layer 2) entre 2 ou mais trunks a elas ligados;
 - f) Protocolo OSPF;
 - g) Rotas estáticas;
 - h) Suporte para VPN IP'Sec tipo site-to-site;
 - i) Suporte para túneis GRE;
 - j) Suporte para NAT: estático, dinâmico e transversal;
 - k) Suporte para DHCP: modo relay, modo servidor com possibilidade de atribuição de leases estáticas e definição de opções standard e modo cliente;
 - l) Suporte para regras de segurança com base nos seguintes parâmetros: Endereçamento de origem, endereçamento de destino, portas;
 - m) Suporte para marcação e priorização de tráfego (QoS), com possibilidade de definição e configuração de diversas categorias de tráfego com base nos parâmetros, endereçamento de origem, endereçamento de destino, porto ou protocolo de tráfego;
 - n) Suporte para NTP;
 - o) Suporte para a transmissão de mensagens de log em redes IP (Syslog);
 - p) Autenticação centralizada, para efeitos de gestão, utilizando protocolo Radius;
 - q) Interface série e/ou usb para acesso local de gestão (acesso a consola);
 - r) Gestão e configuração local do equipamento: interface gráfico (web), consola de texto via telnet e/ou ssh;

- s) Monitorização remota através do protocolo SNMP (versão 2 e 3) dos seguintes parâmetros: ocupação de CPU, ocupação de memória, ocupação de largura de banda das interfaces de rede físicos e taxa de erros das interfaces de rede físicos.
- 3.6. Os valores apresentados deverão incluir todas as empreitadas de instalação de circuitos dedicados e respetivas configurações.
- 3.7. O Prestador de Serviços obriga-se a entregar ao Contraente Público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nesta secção.
4. Para efeitos do presente caderno de encargos, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:
- a) Cartão SIM (Subscriber Identification Module) – cartão identificador do subscritor do serviço;
 - b) DDI (Direct Dial In) – Marcação Direta de Extensões;
 - c) Equipamento terminal – dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora do serviço;
 - d) Nível de serviço – utilizado para designar Service Level Agreement (SLA): contrato que especifica os níveis de serviços ou standards de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a um determinado Contraente Público, nomeadamente, a disponibilidade de infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, etc.;
 - e) Portabilidade – serviço de rede que permite que um número originalmente atribuído pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) a um dado prestador do serviço seja transportado para outro prestador do serviço;
 - f) Serviço de dados – serviço de transporte de dados, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento apropriado, enviar e receber dados para outro ponto terminal.
5. O concorrente, na sua proposta, deverá obedecer às especificações técnicas constantes do presente caderno de encargos, apresentando as informações relativas à memória descritiva e justificativa dos trabalhos a executar, especificações técnicas de todos os materiais e equipamentos a instalar, nomeadamente marca, modelo e tipo, bem como outras informações complementares que julguem relevantes.
6. A proposta terá de incluir todos os componentes de hardware, software, licenciamento e serviços necessários para cumprir os requisitos técnicos.

7. Entre outras atividades, é da responsabilidade do prestador de serviços a entrega dos serviços de acordo com os seguintes requisitos técnicos:

- a) Assegurar a migração de todos os circuitos do anterior operador, sendo que assumirá todos os custos decorrentes com as mensalidades de aluguer e comunicações dos circuitos e outros serviços que não forem migrados dentro dos prazos estabelecidos na sua proposta;
- b) Na fase de implementação da solução, o prestador de serviços deverá validar, com o Contraente Público, a configuração e as necessidades mais atuais, de modo a que em conjunto se determine qual a melhor configuração para otimização do desempenho da conectividade dos vários pontos de rede de comunicações da INOVA-EM;
- c) Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos interfaces e conectores especificados pelo Contraente Público, em função das suas necessidades técnicas e assegurando a compatibilidade com a rede interna e equipamentos existentes;
- d) Todos os equipamentos terminais (ativos, equipamentos de rede e comunicações e outros necessários para garantir a operação) a instalar nos centros de dados da INOVA-EM, deverão ser alojados num bastidor próprio para o efeito a fornecer e a instalar pelo Contraente Público;
- e) Garantir as interligações locais necessárias (ligações entre o repartidor geral de edifício e as salas técnicas) aos equipamentos de rede.
- f) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações, aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescentados para a INOVA-EM, assim como a imediata suspensão da faturação;

CLÁUSULA 26.^a

NÍVEIS DE SERVIÇO

1. O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço:

- a) Um acordo de nível de serviço (SLA) com uma disponibilidade de serviço não inferior a 99,5%. Em caso de avaria, que comprometa o normal funcionamento dos serviços, o prazo máximo de reparação nunca pode superior a 8 horas úteis.
- b) Uma plataforma que permita a gestão eletrónica do contrato, nomeadamente o que diz respeito à consulta de faturação e consumos com detalhe de tráfego, gestão de contas, de produtos e das várias funcionalidades respeitantes aos serviços a contratar e acompanhamento do reporte de avarias (vulgo tickets) e sem quaisquer encargos adicionais aos apresentados na proposta.

2. O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar um serviço de operação, manutenção e gestão sem quaisquer encargos adicionais aos apresentados na proposta e de acordo com as seguintes características:

- a) Suporte telefónico por um conjunto de técnicos especialmente orientados para o suporte das soluções requeridas, com atendimento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- b) Substituição / Reparação do Hardware/Software defeituoso;

- c) Resolução de problemas de Hardware/Software;
- d) Deslocação ao local, em caso de avaria na impossibilidade de resolução remota da mesma;
- e) Tempo reposição do serviço de acordo com o estabelecido na cláusula anterior;
- f) Registo sistemático e atualizado das reconfigurações do equipamento terminal;
- g) Supervisão proactiva na componente de telecomunicações (networking);
- h) Notificação ao cliente do registo da avaria;
- i) Informação sobre o estado e evolução da resolução da avaria, disponibilizada em plataforma eletrónica.

CLÁUSULA 27.^a

CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS

Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua prestação.

CLÁUSULA 28.^a

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação da prestação do serviço identificado na proposta, em conformidade com o presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 29.^a

ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O Prestador de Serviços deve prestar ao Contraente Público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários à boa execução da prestação de serviços.
2. No caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nesta secção, o Contraente Público deve disso informar, por escrito, o Prestador de Serviços.
3. No caso previsto no número anterior, o Prestador de Serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Contraente Público, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

CLÁUSULA 30.^a

GARANTIA TÉCNICA

O Prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, bem como toda a legislação e regulamentação portuguesa aplicável.

Cantanhede,

(ANTÓNIO MANUEL DINIS MARQUES DE ALMEIDA)

Anexos

Anexo I - Caraterísticas dos serviços de comunicações de voz em local fixo e integração Fixo-Móvel

Cód.	Descrição	Quantidade
1.1	Solução de voz sobre IP (SIP)	1
1.2	Canais de comunicação de voz - Edifício Sede (16 canais)	1
1.3	Canais de comunicação de voz - Serviço Comercial (12 canais)	1
1.4	Canais para acesso convergente	10
1.5	Canais de comunicação de voz	16
1.6	Extensões Telefónicas (Utilizadores Fixo)	44
1.7	Fax online	1
1.8	Níveis IVR	1
1.9	Opções IVR	3
1.10	Recolha de dados (variáveis)	3
1.11	Integração com solução de “chatbot”	1
1.12	Gravação de chamadas (utilizadores/terminais)	5
1.13	Solução de software para tratamento de tráfego de comunicações VoIP	1
1.14	Manutenção dos telefones IP (propriedade da Inova)	1
1.15	Número Verde (1)	1
1.16	Linha analógica para ligação a central de alarmes	1

Anexo II a) – Caraterísticas dos serviços de comunicações móveis terrestres

Cód.	Descrição	Quantidade
2.1	Cartões SIM de voz móvel e dados móveis 4G/5G com 15GB de dados	70
2.2	Cartões SIM de voz móvel e dados móveis 4G/5G com 30GB de dados	10
2.3	Cartões SIM para envio exclusivo de SMS	16
2.4	Cartões SIM de internet móvel 4G/5G com tráfego ilimitado	2
2.5	Cartões SIM de internet móvel 4G/5G com 100 GB de dados, partilhados com um cartão gêmeo	8
2.6	Cartões SIM de internet móvel 4G/5G com 15 GB de dados, partilhados com um cartão gêmeo	24
2.7	Plafond de 150€+IVA por cartão para equipamentos móveis	80

Anexo II b) – Características das comunicações para os serviços móveis terrestres

Descrição	Voz móvel, SMS e dados móveis 4G/5G	Banda larga móvel 4G/5G
Voz e SMS dentro da VPN (acessos de voz móvel, voz fixa e SMS da INOVA-EM)	ilimitado	não aplicável
Voz e SMS fora da VPN	150 minutos/SMS mês por cartão SIM, compartilhado à conta pelo nº total de cartões ativos	não aplicável
Dados	15GB ou 30GB por cartão SIM por mês, não compartilhado	ilimitado ou 100GB ou 15GB, compartilhado com um cartão gêmeo

Anexo III a) – Características dos serviços de acesso à Internet em local fixo permanente

Cod.	Local	Descrição	Quant.
3.1	Sede	Fibra@Web (Internet sobre fibra GPON simétrica) 500Mbps/500Mbps + Redundância fibra	1
3.2	Sede	Router empresarial	1
3.3	Sede	Endereços IPv4 fixos públicos	6
3.4	Serviços Comerciais	Fibra@Web (Internet sobre fibra GPON simétrica) 200Mbps/200Mbps + Redundância 4G	1
3.5	Central Captação	Router empresarial	1
3.6	Serviços Comerciais	Endereços IPv4 fixos públicos	2
3.7	Serviços Comerciais	VPN de interligação à Extranet SIBS em fibra dedicada com débito mínimo de 2 Mbps/ 2Mbps e redundância 4G	1
3.8	Central Captação	Fibra@Web (Internet sobre fibra GPON simétrica) 100Mbps/100Mbps + Redundância 4G	1
3.9	Central Captação	Router empresarial	1
3.10	Central Captação	Endereços IPv4 fixos públicos	2

Anexo III b) – Características dos serviços de acesso à internet em local fixo temporário (Expofacil)

Cod.	Local	Descrição	Quant.
4.1	Expofacil	Fibra@Web (Internet sobre fibra GPON simétrica) 500Mbps/500Mbps durante 1 (um) mês, por cada ano de contratação, com redução do débito para o mínimo de 100Mbps/100Mbps durante o restante período do ano	1
4.2	Expofacil	Router empresarial	1
4.3	Expofacil	Endereços IPv4 fixo WAN	1
4.4	Expofacil	Serviço de internet sobre fibra GPON, temporário, com débito 200Mbps/100Mbps	5