



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

Procedimento centralizado para a celebração de contrato de aquisição de serviços fixos de comunicações

ACORDO-QUADRO AQ/1458/2021

CONTRATO 1010/DSMSA/2022

Entre:

O ESTADO PORTUGUÊS - Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros (SGPCM), sita na Rua Professor Gomes Teixeira, n.º 2, 1399-022 Lisboa, e número de identificação de pessoa coletiva 600 014 690, representado neste ato por _____, na qualidade de Secretário-Geral, que outorga o presente contrato ao abrigo da competência própria conferida pela alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho (adiante designado “Primeiro Outorgante” ou “SGPCM”);

e

A VODAFONE PORTUGAL - COMUNICAÇÕES PESSOAIS, S.A., com o NIPC 502 544 180, com sede em Avenida D. João II, n.º 36, 8.º Andar, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa, representada neste ato por _____ e _____, na qualidade de Administradores, no uso de poderes para outorgar o presente contrato, conforme documento comprovativo que exibiu (adiante designado “Segundo Outorgante” e conjuntamente com o Primeiro Outorgante, as “Partes”).

CONSIDERANDO QUE:

- A) A aquisição centralizada de **serviços fixos de comunicações ao abrigo do acordo-quadro AQ-SFC-2019 para diversas entidades** foi adjudicada por despacho do Secretário-Geral da SGPCM, em 15 de janeiro de 2022, exarado sob a Informação n.º DSMSA/INF.014/2022;
- B) A respetiva minuta do contrato foi aprovada pelo mesmo órgão na mesma data;
- C) Os encargos decorrentes do presente contrato serão suportados por conta das verbas inscritas no orçamento de funcionamento do Primeiro Outorgante, com dotação sob a rubrica D.02.02.09.C0.00, com o número de compromisso F252200341;

É celebrado e reciprocamente aceite o presente contrato de **aquisição de serviços fixos de comunicações ao abrigo do acordo-quadro AQ-SFC-2019**, nos termos das seguintes cláusulas:



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

SECÇÃO I - CONDIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O contrato a celebrar tem por objeto a aquisição de serviços fixos de comunicações ao abrigo do acordo-quadro AQ-SFC-2019, da Entidade dos Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P., conforme as tipologias, quantidades e especificações definidas adiante.
2. O procedimento compreende o Lote 8 do acordo-quadro AQ-SFC-2019, referente a serviços de comunicações de voz (Território Nacional).

Cláusula 2.^a

Obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos do acordo quadro AQ-SFC | SERVIÇOS FIXOS DE COMUNICAÇÕES - 2019, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, o adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas, sob a direção e fiscalização do gestor do contrato, sem prejuízo da autonomia técnica do adjudicatário, decorrendo da celebração do contrato para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Assegurar a qualidade dos serviços de comunicações que integram o objeto do caderno de encargos;
 - b) Fornecer os serviços em conformidade com as condições definidas no caderno de encargos e demais documentos que o integram;
 - c) Cumprir as especificações, os requisitos funcionais mínimos do serviços objeto do presente procedimento e os níveis de serviço previstos no caderno de encargos e demais documentos que o integram;
 - d) Cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis aos serviços a contratar.
2. A entidade adjudicante monitorizará em contínuo o fornecimento, com vista a verificar se o mesmo reúne as especificações técnicas legais e contratualmente definidas.
3. Constituem ainda obrigações do adjudicatário aplicáveis a todos os lotes:
 - a) Recorrer a todos os meios humanos, materiais, técnicos e criativos que sejam necessários à execução do contrato;
 - b) Estabelecer um sistema de organização e planeamento do fornecimento que assegure uma estreita articulação com o gestor de contrato designado pela adjudicante;
 - c) Fornecer as informações e esclarecimentos que o gestor do contrato, necessite para perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
 - d) Agir de acordo com os princípios gerais da colaboração, da transparência e da boa-fé, relativamente a todas as vertentes da execução do contrato e até ao seu pleno e integral cumprimento;
 - e) Comunicar antecipadamente ao gestor do contrato da adjudicante, logo que tenha conhecimento, o facto que torne total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer obrigação contratual;
 - f) Não alterar as condições de fornecimento fora dos casos previstos no contrato;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral

Contratação e Unidade Ministerial de Compras

- g) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a formação ou execução do contrato que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, patentes, registos e licenças necessários ao pontual cumprimento das obrigações assumidas no presente procedimento.

Cláusula 3.^a

Vigência do contrato

- 1. O contrato a celebrar inicia-se na data da sua assinatura, no caso de assinatura eletrónica na data da última assinatura aposta no contrato, e mantêm-se em vigor por 36 (trinta e seis) meses.
- 2. As obrigações acessórias à execução do contrato perdurarão para além da data de cessação do mesmo, nos termos da lei, nomeadamente a obrigação de conformidade dos bens e de garantia.

Cláusula 4.^a

Preço contratual

- 1. O preço máximo que a entidade adquirente se dispõe a pagar pela execução do objeto do contrato é de 18.234,2808 € (dezoito mil, duzentos e trinta e quatro euros e vinte e oito, vírgula oito cêntimos), acrescido do IVA à taxa legal em vigor, com a seguinte distribuição anual prevista de encargos:

Ano	Valor s/ IVA
2022	5.571,5858€
2023	6.078,0936€
2024	6.078,0936€
2025	506,5078€

- 2. Os preços unitários máximos, que a entidade adquirente se dispõe a pagar pela execução do objeto do contrato, são os indicados no anexo I.

Cláusula 5.^a

Condições de pagamento e entrega

- 1. Pela prestação dos serviços objeto do presente contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do caderno de encargos, o Primeiro Outorgante deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, tendo em conta os serviços efetivamente prestados e tendo por limite o valor referido na cláusula anterior.
- 2. O preço referido no número anterior só será devido caso venha a haver lugar à efetiva prestação de serviços e/ou efetivo fornecimento e inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo despesas de alojamento, alimentação, 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. Para efeitos de pagamento, o prestador de serviços deve emitir faturas mensais, acompanhadas dos respetivos relatórios mensais adiante descritos, podendo optar a todo tempo pela emissão de faturas eletrónicas, indicando nas mesmas o número de compromisso e número do contrato, sob pena das mesmas serem devolvidas;
- 4. A emissão das faturas pelo adjudicatário deve observar o disposto no artigo 299.º-B do Código dos



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

Contratos Públicos.

5. Qualquer pagamento será efetuado por transferência bancária no prazo de 60 (sessenta) dias seguidos após a receção das respectivas faturas nas instalações da entidade adjudicante, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
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 contrato ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso do contrato terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

Cláusula 6.^a

Responsabilidade

1. É da exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento de quaisquer obrigações de natureza fiscal e para fiscal, ou outras decorrentes da celebração do contrato, incluindo as impostas pela legislação laboral.
2. São da inteira e exclusiva responsabilidade do adjudicatário todos os seguros obrigatórios, bem como todos os encargos com os mesmos.
3. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato por causa imputável ao adjudicatário, será este responsável pelas despesas suportadas pela entidade adjudicante diretamente relacionadas com o fornecimento dos bens em falta.
4. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todos os prejuízos causados pelos seus colaboradores aquando a execução do contrato.

Cláusula 7.^a

Penalidades

1. No caso de incumprimento, ou cumprimento defeituoso do contrato, e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada, sem prejuízo de maior indemnização a haver, uma penalidade de acordo com as seguintes alíneas:
 - a) Verificada a existência de anomalias ou desconformidades dos bens fornecidos, nos termos da cláusula anterior, a entidade adjudicante poderá aplicar ao adjudicatário uma sanção proporcional à anomalia verificada;
 - b) Decorrido o prazo contratual sem que o fornecimento tenha sido prestado nos termos contratados, a entidade adjudicante aplicará ao adjudicatário, uma multa correspondente a 1% (um por mil) do preço contratual por cada dia de atraso, durante os primeiros oito dias de atraso;
 - c) O valor da multa diária referida na alínea anterior agravar-se-á em mais 1% (um por mil) por cada período subsequente de oito dias, até atingir 5% (cinco por mil), o que constituirá o valor mínimo de multa diária que será aplicada enquanto durar a mora.
2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a entidade adjudicante 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 adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até aos limites indicados no ponto anterior.
4. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato.

Cláusula 8.^a

Resolução do contrato

1. O incumprimento das obrigações contratuais do prestador de serviços confere à entidade adquirente o direito de rescindir o contrato
2. Para efeitos da presente cláusula, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações:
 - a) Recusa do fornecimento à entidade adquirente;
 - b) Incumprimento das obrigações e níveis de serviços mínimos previstos no caderno de encargos do Acordo-Quadro.
3. Considera-se haver incumprimento definitivo suscetível de aplicação da sanção de resolução sancionatória quando, após notificação e concessão de prazo adicional para o cumprimento da obrigação em falta, o prestador de serviços continue a incorrer em incumprimento.
4. Para efeitos de resolução do contrato pela razão descrita no n.º 1, a entidade adquirente deve enviar uma comunicação ao prestador de serviços por carta registado com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende que a resolução produza os seus efeitos, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
5. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias previstas na cláusula anterior.
6. O adjudicatário pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 9.^a

Casos de 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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

- c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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 adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a entidade adjudicante a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 10.ª

Sigilo

- 1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2. 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.
- 3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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.
- 4. O adjudicatário obriga-se a manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.
- 5. O adjudicatário compromete-se a tomar as medidas necessárias para que os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros envolvidos na execução do contrato se vinculem à obrigação de confidencialidade referida no número anterior.
- 6. O dever de sigilo mantém-se em vigor até à cessação do contrato, por qualquer causa, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativamente à proteção de dados pessoais, de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
- 7. O adjudicatário não pode utilizar o logotipo ou qualquer outro sinal distintivo da entidade adjudicante ou do Governo de Portugal sem o consentimento prévio destes.

Cláusula 11.ª

Proteção de dados pessoais



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

1. A atividade desenvolvida pelo adjudicatário e respetivos técnicos, independentemente da natureza da relação contratual, encontra-se sujeita à aplicação do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, que revoga a Diretiva 95/46/CE, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
2. Com a celebração do contrato, o adjudicatário assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que a entidade adquirente assumirá a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O adjudicatário obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre a entidade adjudicante enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato, comprometendo-se designadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para efeitos do fornecimento dos bens objeto do presente contrato.
 - b) 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 pela entidade adjudicante sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito.
 - c) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - d) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
 - f) Colaborar com o DPO (Data Protection Officer - Encarregado de Proteção de Dados) da entidade adjudicante facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
4. O adjudicatário garante, sem prejuízo de assegurar a utilização contínua dos dados e aplicações migradas findo o contrato, que os dados pessoais por si tratados, na qualidade de subcontratante, são integralmente destruídos, mantendo-se também o sigilo mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo pelo qual ocorra.
5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do presente Contrato, bem como os elementos com ele relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Cláusula 12.^a

Cessão da posição contratual do adjudicatário

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o fornecedor pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da entidade adjudicante
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

3. A entidade adjudicante deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário 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 adjudicatário 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 pela entidade adjudicante, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos.
5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato da entidade adjudicante, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

Cláusula 13.ª

Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da SGPCM dirigidas ao fornecedor são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos:

VODAFONE PORTUGAL - COMUNICAÇÕES PESSOAIS, S.A.

Morada: Avenida D. João II, n.º 36, 8.º Andar, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa

Gestor do contrato:

Telefone:

Endereço eletrónico:

2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do fornecedor dirigidas à SGPCM são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos:

Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros

Morada: Rua Professor Gomes Teixeira, n.º 2, 1399-022 Lisboa

Gestor do Contrato:

Telefone:

Endereço eletrónico:

Clausula 14.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela entidade adjudicante.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo adjudicatário.
3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, determina ao adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o adjudicatário de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

Cláusula 15.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

SECÇÃO II - CONDIÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 16.^a

Especificações mínimas

1. O prestador de serviços não pode, em caso algum, estabelecer o pagamento de componentes fixas ou condições acessórias para qualquer dos serviços a prestar, designadamente a título de assinatura ou períodos de fidelização.
2. Sem prejuízo das especificações a concretizar, desenvolver ou a complementar em virtude das particularidades das necessidades aquisitivas das entidades adquirentes, o prestador de serviços deve cumprir, no mínimo, os seguintes requisitos funcionais mínimos:
 - a) Disponibilizar relatórios de níveis de consumo sempre que exigido pelas entidades adquirentes;
 - b) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados contratados no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias seguidos (DS) no local definido ou, em alternativa, na data objetivo estabelecida;
 - c) Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;
 - d) Atribuir um gestor de cliente garantindo que este possa ser contactado das 8h às 18h, 5 dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz e dados;
 - e) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas;
 - f) 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;
 - g) Assegurar a existência de um serviço ininterrupto, 24 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;
3. O prestador de serviços dos serviços de comunicações de voz deve ainda cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
 - a) Garantir a faturação ao segundo a partir do primeiro segundo;
 - b) Disponibilizar a informação de faturação e consumo, cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Secretaria-Geral

Contratação e Unidade Ministerial de Compras

- c) Garantir a possibilidade de a entidade adquirente estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada extensão telefónica configurada na central telefónica;
 - d) Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adquirente, após se ter atingido o valor máximo de comunicações configurado na central telefónica para uma extensão telefónica específica, os custos subsequentes das comunicações serem suportados pelo utilizador da mesma, originando a emissão de uma fatura adicional em formato eletrónico.
4. O prestador de serviços do serviço de dados - acesso à Internet e conectividade, deve ainda garantir a faturação para cada uma das categorias de largura de banda definidas para os serviços de acesso à Internet e de conectividade.
5. O prestador de serviços dos serviços de comunicações de voz obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- a) Garantir a portabilidade da numeração existente no universo das entidades adquirentes que o solicitem, sem custos associados para as mesmas;
 - b) Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;
 - c) 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;
 - d) Garantir a possibilidade de disponibilização de acessos analógicos, RDIS primários (PRI), RDIS básicos (BRI) e circuitos IP com largura de banda adequada, nos interfaces e conectores especificados pelas entidades adquirentes, em função das suas necessidades de escoamento de tráfego de voz, assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
 - e) 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;
 - f) Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz no mínimo de 99,98%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;
 - g) Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda o máximo de 4 horas seguidas (HS).
6. O prestador de serviços do serviço de dados - acesso à Internet e conectividade obriga-se ainda a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- a) Disponibilizar uma aplicação online para monitorização do desempenho dos circuitos de acesso à Internet, circuitos dedicados e circuitos que constituam uma rede virtual privada;
 - b) 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);
 - c) Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos interfaces e conectores especificados pelas entidades adquirentes, em função das suas necessidades técnicas e assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
 - d) Assegurar, independentemente da opção tecnológica adotada e devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços a seguinte disponibilidade anual do serviço de dados



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

para cada uma das categorias consideradas: até 10 Mbps: 99,90%; até 100 Mbps: 99,95%; superior a 100 Mbps: 99,99%;

- e) Assegurar que o tempo médio anual de reposição do serviço de dados afetado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda os seguintes valores máximos para cada uma das categorias consideradas: até 10 Mbps: 4 HS; até 100 Mbps: 3 HS; ou superior a 100 Mbps: 2 HS.

Cláusula 17.^a

Níveis de serviço

1. Sem prejuízo dos níveis de serviço a concretizar, desenvolver ou a complementar em virtude das particularidades das necessidades aquisitivas das entidades adquirentes, o prestador de serviços deve cumprir, no mínimo, os seguintes níveis de serviço:
 - a) Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;
 - b) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:
 - i. Um horário de suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano;
 - ii. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);
 - iii. Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.
 - c) Cumprir um prazo máximo de 45 DS para o fornecimento da totalidade dos serviços contratados, quando o cliente não define uma data objetivo;
 - d) Cumprir a data objetivo definida pelo cliente para a disponibilização da totalidade dos serviços contratados;
 - e) Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz equivalente a 99,98%.
 - f) Assegurar a disponibilidade anual de 99,90% do serviço de dados - acesso à Internet e conectividade até 10 Mbps;
 - g) Disponibilidade anual de 99,95% do serviço de dados - acesso à Internet e conectividade até 100 Mbps; h) Disponibilidade anual de 99,99% do serviço de dados - acesso à Internet e conectividade superior a 100 Mbps.
2. Relativamente à manutenção e resolução de avarias, o prestador de serviços deve garantir:
 - a) Tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da entidade adquirente equivalente a 4 HS;
 - b) Tempo médio anual de reposição do serviço de dados até 10 Mbps afetado após participação da entidade adquirente de 4 HS;
 - c) Tempo médio anual de reposição do serviço de dados até 100 Mbps afetado após participação da entidade adquirente de 3 HS;
 - d) Tempo médio anual de reposição do serviço de dados superior a 100 Mbps afetado após participação da entidade adquirente de 2 HS.
3. O prestador de serviços obriga-se a cumprir o seguinte em relação ao apoio ao cliente:



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral
Contratação e Unidade Ministerial de Compras

- a) Tempo máximo de atendimento de 45 segundos pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente;
 - b) Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações do cliente de 24 HS;
 - c) Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas de 0,06%;
 - d) Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na faturação de 20 DS
4. Os serviços ativos de comunicações de voz, voz e dados, e dados, podem ser cancelados pela(s) entidade(s) adquirente(s) a todo o tempo.
 5. O cancelamento dos serviços identificados no número anterior não concede ao prestador de serviços o direito a qualquer compensação, a qualquer título.

O presente contrato é feito em duplicado, ficando cada um dos outorgantes com um exemplar.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2022

Primeiro Outorgante

Segundo Outorgante

Anexo:

Preços unitários

Lote 8	Vodafone
Proposta para a prestação de serviços de comunicações de voz	Território Nacional
1.1 Preço proposto para as chamadas nacionais para destinos fixos locais/regionais (eur/minuto)	0,002 €
1.2 Preço proposto para as chamadas nacionais para destinos fixos interurbanos/nacionais (eur/minuto)	0,002 €
1.3 Preço proposto para as chamadas nacionais para destinos móveis (eur/minuto)	0,007 €
1.4 Média aritmética dos preços propostos para as chamadas para os destinos da Europa, da América do Norte, do Canadá e da CPLP (eur/minuto)	0,0532 €
1.4.1 Alemanha	0,020 €
1.4.2 Andorra	0,020 €
1.4.3 Áustria	0,020 €
1.4.4 Bélgica	0,020 €
1.4.5 Dinamarca	0,020 €
1.4.6 Espanha	0,020 €
1.4.7 Finlândia	0,020 €
1.4.8 França	0,020 €
1.4.9 Gibraltar	0,080 €
1.4.10 Grécia	0,020 €
1.4.11 Holanda	0,020 €
1.4.12 Irlanda	0,020 €
1.4.13 Itália	0,020 €
1.4.14 Vaticano	0,020 €
1.4.15 Liechtenstein	0,020 €
1.4.16 Luxemburgo	0,020 €
1.4.17 Mónaco	0,020 €
1.4.18 Noruega	0,080 €
1.4.19 Reino Unido	0,020 €
1.4.20 S. Marino	0,020 €
1.4.21 Suécia	0,020 €
1.4.22 Suíça	0,080 €
1.4.23 América do Norte	0,040 €
1.4.24 Canadá	0,040 €
1.4.25 Angola	0,120 €
1.4.26 Brasil	0,080 €
1.4.27 Cabo Verde	0,1500 €
1.4.28 Guiné Bissau	0,1500 €
1.4.29 Moçambique	0,1500 €
1.4.30 São Tomé e Príncipe	0,1500 €
1.4.31 Timor Leste	0,1500 €
1.5 Preço proposto para as chamadas para os restantes destinos internacionais (eur/minuto)	0,1500 €