



## CONTRATO 24IN10070059

Na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, sita na Av. Prof. Egas Moniz, 1649-028 Lisboa, é celebrado e reciprocamente aceite o presente contrato, entre:

**A Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa**, pessoa coletiva n.º 502662875, com sede na Av. Prof. Egas Moniz, 1649-028 Lisboa, representada pelo Diretor, Professor Doutor [REDACTED] como Primeiro Outorgante ou Entidade Adjudicante,

e

**Warpcom Services, S.A.**, com sede na Estrada de Alfragide, 67, Alfrapark – Edifício F, Piso 3, 2610-008 Amadora, NIF 505134195, representada por [REDACTED] com domicílio profissional na sede da sua representada, na qualidade de representante legal, como Segundo Outorgante ou Adjudicatário, nos termos seguintes:

### PARTE I

#### FACTOS REFERENCIAIS DE BASE E LEGITIMADORES DO CONTRATO

##### DESIGNAÇÃO

“Aquisição de serviços de manutenção e suporte para equipamentos de comunicações (rede e voz) para a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa”

##### DESPACHO QUE AUTORIZOU A ABERTURA DO PROCEDIMENTO:

Despacho de 16/08/2024, do Diretor de Serviços de Gestão Institucional, exarado na informação n.º 2407000328\_PDC de 13/08/2024.

##### DESPACHO QUE AUTORIZOU A ADJUDICAÇÃO E A CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Despacho de 09/09/2024, do Diretor de Serviços de Gestão Institucional, exarado na informação n.º 240700328\_PAD de 29/08/2024.

##### DESPACHO DE APROVAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO

Despacho de 09/09/2024, do Diretor de Serviços de Gestão Institucional, exarado na informação n.º 2407000328\_PAD de 29/08/2024.

##### CABIMENTO E COMPROMISSO

O montante necessário para fazer face às despesas decorrentes do contrato tem cabimento em 2024 com o n.º 4072400367, na rúbrica D.02.02.19.C0, fonte de financiamento 313, compromisso n.º 5072400710.

## **ARTIGO 1º**

### **Objeto Contratual**

1. O presente contrato tem por objeto principal a “Aquisição de serviços de manutenção e suporte para equipamentos de comunicações (rede e voz) para a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa”, tendo sido adotado o procedimento de Ajuste Direto, ao abrigo do disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP).
2. O presente contrato visa a aquisição de serviços de suporte e manutenção para os equipamentos de rede Cisco, e para equipamentos de voz Alcatel.

## **ARTIGO 2º**

### **Contrato**

1. O contrato integra os seguintes elementos:
  - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
  - c) O caderno de encargos e os seus anexos;
  - d) A proposta adjudicada;
  - e) Os esclarecimentos que o adjudicatário tenha prestado sobre a proposta adjudicada;
  - f) O clausulado contratual.
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 e aceites pelo fornecedor dos bens nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 do presente artigo.

## **ARTIGO 3º**

### **Prazo contratual**

O contrato tem a duração máxima de 12 meses, iniciando-se após a publicitação do Relatório de Formação do Contrato no Portal Base, nos termos do disposto no artigo 127.º do CCP, sem prejuízo das obrigações acessórias, as quais perdurarão para além da cessação do contrato.

## **ARTIGO 4.º**



LISBOA

UNIVERSIDADE  
DE LISBOA



FACULDADE DE  
MEDICINA  
LISBOA

### **Obrigações de pontual e integral execução do contrato**

1. O segundo outorgante obriga-se perante o primeiro outorgante a cumprir as prestações que resultem da proposta apresentada, observando as exigências do Caderno de Encargos.
2. O segundo outorgante obriga-se a realizar todas as tarefas solicitadas pela entidade adjudicante e abrangidas pelo contrato com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa.
3. Nas prestações contratadas, o segundo outorgante deve colocar à disposição da entidade adjudicante todos meios humanos e técnicos necessários ao cumprimento da prestação.

### **ARTIGO 5.º**

#### **Obrigações do Cocontratante**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, da celebração do contrato decorre para o segundo outorgante a obrigação principal de serviços identificados na Cláusula 1.ª e no Anexo A do Caderno de Encargos, sob a direção e fiscalização da entidade adjudicante, sem prejuízo da autonomia técnica do adjudicatário.
2. Decorrem igualmente, para o adjudicatário, as seguintes obrigações:
  - a) Assegurar e disponibilizar, por sua conta e risco, todos os equipamentos e instrumentos de trabalho necessários para o fornecimento dos serviços contratados;
  - b) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços e a finalidade a que os bens ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções das unidades da entidade adjudicante assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
  - c) Comunicar por escrito à entidade adjudicante, logo que deles tenha conhecimento, qualquer facto, situação, ocorrência ou vicissitude que torne total ou parcialmente impossível a prestação de serviços, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos e do contrato a celebrar com a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa;
  - d) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar, por escrito ou de forma oral, conforme determinado pela entidade adjudicante, todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que estas entendam necessário.
3. Os serviços que constituem o objeto do contrato são desenvolvidos pelos colaboradores do segundo outorgante com autonomia técnica e funcional, sem subordinação jurídica e hierárquica relativamente à entidade Adjudicante e sem obrigação de cumprimento de horário de trabalho.
4. O fornecimento objeto do contrato a celebrar deve ser executado nas instalações da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, a indicar pormenorizadamente pela entidade adjudicante.
5. A entidade adjudicante monitorizará em contínuo a prestação de serviços, com vista a verificar se a mesma reúne as características, especificações e requisitos técnicos, legal e contratualmente definidos.



## **ARTIGO 6.º**

### **Execução do contrato**

A execução do contrato de serviços de manutenção e suporte para equipamentos de rede e voz tem a duração de 12 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias, as quais perdurarão para além da cessação do contrato.

## **ARTIGO 7.º**

### **Conformidade e operacionalidade dos serviços**

1. O prestador de serviços obriga-se a prestar ao contraente público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no Anexo A do caderno de encargos e em anexo ao presente contrato.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições de serem empregados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à ao funcionamento dos equipamentos de rede e voz.

## **ARTIGO 8.º**

### **Local da Prestação de Serviços**

A prestação de serviços tem lugar na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, sita na Av. Professor Egas Moniz, 1649-028, Lisboa.

## **ARTIGO 9.º**

### **Garantia técnica**

O segundo outorgante garante, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, todos os serviços prestados contra qualquer defeito ou anomalia no seu funcionamento ou qualquer desconformidade com as especificações técnicas e funcionais definidas no Anexo A do Caderno de Encargos ou com aquelas constantes da proposta adjudicada, bem como com outros requisitos injuntivos exigidos por lei.

## **ARTIGO 10.º**

### **Organização e meios do cocontratante**

1. O segundo outorgante fica obrigado a afetar ao cumprimento das obrigações constantes do Caderno de Encargos todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à execução do contrato.
2. No caso de a entidade adjudicante verificar que os meios utilizados pelo segundo outorgante são insuficientes ou inadequados à boa execução do contrato, pode impor o seu reforço, incluindo a aquisição de meios materiais ou a sua modificação ou substituição.
3. A entidade adjudicante pode ordenar ao segundo outorgante que seja retirado da equipa afeta à execução do contrato qualquer elemento que haja revelado deficiente desempenho das funções que

4

lhe estão cometidas, desrespeitando os trabalhadores desta, seus colaboradores ou quaisquer outras entidades intervenientes na execução do contrato, ou ainda que provoque indisciplina no desempenho dos seus deveres, devendo tal ordem ser fundamentada por escrito.

4. Correm por conta do segundo outorgante todas as despesas com remunerações, alojamento, alimentação e deslocação do pessoal que integra a Equipa ou que, a qualquer título, seja afeto à execução do contrato, incluindo o pessoal que seja afeto à execução do contrato, bem como todas as despesas de aquisição, licenciamento, transporte, armazenamento e manutenção dos meios materiais, informáticos, eletrónicos ou outros necessários à execução do contrato.

#### **ARTIGO 11.º**

##### **Acompanhamento da execução do contrato pelo adjudicatário**

1. O segundo outorgante nomeia um Gestor do Projeto que assegure a coordenação de todas as atividades no âmbito da execução do contrato e a articulação com o Gestor do Contrato.
2. O Gestor do Projeto representa o adjudicatário no âmbito da execução do contrato, salvo naquilo em que este dispuser diferentemente, competindo-lhe, nomeadamente, receber e encaminhar todos os pedidos que a entidade adjudicante entenda formular no âmbito da execução do contrato.
3. Ao Gestor do Projeto compete, nomeadamente, o seguinte:
  - a) Acompanhamento e articulação relativos à gestão do contrato;
  - b) Receber e encaminhar os pedidos que lhe sejam formulados no âmbito da execução do contrato;
  - c) Participar, em conjunto com outros representantes do adjudicatário, nas reuniões que sejam solicitadas pela entidade adjudicante;
  - d) Acompanhar e monitorizar eventuais sanções contratuais pecuniárias e identificação de melhorias a introduzir na execução do contrato;
  - e) Garantir a resolução de anomalias;
  - f) Assegurar a articulação relativa à faturação das prestações executadas.
4. A alteração do Gestor do Projeto, por parte do adjudicatário, deve ser previamente submetida à aprovação pela entidade adjudicante.

#### **ARTIGO 12.º**

##### **Preço Base**

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do caderno de encargos, o contraente público obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, no valor total de **9.411,09 €** (nove mil, quatrocentos e onze euros, e nove cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, 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.

### **ARTIGO 13.º**

#### **Condições de pagamento**

1. A(s) quantia(s) devida(s) pelo contraente público, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 dias após a receção pelo mesmo da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida 30 dias após o início da prestação de serviços pelo prestador ao abrigo do contrato.
3. Em caso de discordância por parte do contraente público quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar, por escrito, ao fornecedor dos bens, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor dos bens obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. O não pagamento dos valores contestados pelo contraente público não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do fornecedor dos bens, devendo, no entanto, o contraente público proceder ao pagamento da importância não contestada.
5. A(s) fatura(s) devem ser emitidas com os seguintes elementos:
  - a) Número de Contrato e número de compromisso;
  - b) Número de Nota de Encomenda, caso aplicável;
  - c) Descrição, referindo o(s) documento(s) que a(s) suporta(m)
  - d) Incidência do IVA, em separado;
  - e) Documentação de suporte.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.ºs 1 e 2, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo fornecedor dos bens.
7. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao fornecedor dos bens serão automaticamente suspensos por igual período.
8. De acordo com Decreto-Lei nº 123/2018, de 28 de dezembro, juntamente com o Decreto-Lei 14A/2020, de 7 de abril, salvo as devidas exceções, as faturas deverão ser enviadas obrigatoriamente através do Portal da Fatura Eletrónica na Administração Pública (feap.gov.pt). O envio de faturas por outros meios só será aceite caso se verifique alguma das exceções previstas nos normativos legais mencionados anteriormente. Neste caso as faturas, deverão ser enviadas para o seguinte endereço eletrónico, [financeira@medicina.ulisboa.pt](mailto:financeira@medicina.ulisboa.pt).

### **ARTIGO 14.º**

#### **Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato**

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato [REDACTED] e nas suas faltas ou impedimentos, pelo gestor substituto, [REDACTED] designados pelo Primeira Outorgante.

6

2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo fornecedor dos bens.
3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunica-os, de imediato, ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos
4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o fornecedor dos bens de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

#### **ARTIGO 15.º**

##### **Modificação objetiva do contrato**

O contrato pode ser modificado caso se verifique algum dos fundamentos previstos no artigo 312.º do Código dos Contratos Públicos.

#### **ARTIGO 16.º**

##### **Subcontratação e cessão da posição contratual pelo cocontratante**

1. Além da situação prevista na alínea *a*) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o prestador de serviços pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização prévia do contraente público.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o prestador deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
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 Código dos Contratos Públicos.
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.
6. A subcontratação pelo fornecedor dos bens depende de autorização do contraente público, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

#### **ARTIGO 17.º**

##### **Penalidades**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir ao segundo outorgante o pagamento de pena pecuniária, por cada incumprimento registado, e em função da respetiva gravidade, de valor a fixar entre 1‰ (um por mil) e 5‰ (cinco por mil) do valor global da respetiva adjudicação, sem IVA.

2. No caso de incumprimento do prazo fixado para a entrega dos bens, por causa imputável ao segundo outorgante, poderá a entidade adjudicante exigir 1‰ (um por mil) do valor global da respetiva adjudicação, sem IVA, por cada dia de atraso.

#### **ARTIGO 18.º**

##### **Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades 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; 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
  - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor dos bens 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 normas legais;
  - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador 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 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 código dos contratos públicos, não tendo o fornecedor dos bens direito a qualquer indemnização

#### **ARTIGO 19.º**

#### **Resolução do contrato por parte do 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 nos seguintes casos:
  - a) Atraso, total ou parcial, na prestação objeto do contrato superior a 4 dias ou declaração escrita do prestador de que o atraso em determinada prestação excederá esse prazo;
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor dos bens 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.

#### **ARTIGO 20.º**

##### **Resolução do contrato por parte do cocontratante**

1. O prestador de serviços pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. 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 Código dos Contratos Públicos *ex vi* do artigo 449.º do mesmo Código.

#### **ARTIGO 21.º**

##### **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, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo máximo de 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

#### **ARTIGO 22.º**

##### **Comunicações**

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre o contraente público e o prestador de serviços relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os endereços legais de cada uma das partes identificados na primeira parte do contrato.

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

#### **ARTIGO 23.º**

##### **Reprodução de documentação**

Nenhum documento ou dado a que o prestador de serviços tenha acesso, direta ou indiretamente, no âmbito da execução do contrato pode ser reproduzido sem autorização expressa do contraente público, salvo nas situações previstas no presente caderno de encargos.

#### **ARTIGO 24.º**

##### **Foro competente**

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

#### **ARTIGO 25.º**

##### **Direito aplicável e natureza do contrato**

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

#### **ARTIGO 26.º**

##### **Proteção de dados**

De acordo com o Anexo I do caderno de encargos.

#### **ARTIGO 27.º**

##### **Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

#### **ARTIGO 28.º**

##### **Características, especificações e requisitos técnicos**

As especificações técnicas são as constantes no Anexo A ao presente caderno de encargos.



**ARTIGO 29.º**

**Anexos**

Fazem parte integrante do presente contrato os seguintes anexos:

Anexo A ao Caderno de Encargos – Especificações Técnicas;

Assinado com Assinatura Digital Qualificada por:

**[REDACTED]**  
DIRETOR  
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE  
DE LISBOA  
Conforme o artigo 24.º dos Estatutos da Faculdade  
de Medicina e a alínea c) do n.º 1 do artigo 26.º  
dos Estatutos da Universidade de Lisboa.  
Data: 11-09-2024 12:18:52

**O Primeiro Outorgante**

**[REDACTED]** Digitally signed by  
**[REDACTED]**  
**[REDACTED]** Date: 2024.09.11  
**[REDACTED]** 14:52:19 +01'00'

**O Segundo Outorgante**

## ANEXO A – Especificações Técnicas

### 1. Serviços de Manutenção e Suporte

#### 1.1. Âmbito

A Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL) pretende proceder à aquisição de serviços de manutenção e suporte para equipamentos de rede Cisco e voz Alcatel pelo período de 12 meses.

#### 1.2. Serviços a disponibilizar

Funcionalidades	Suporte
Serviço de Apoio ao Cliente (1)	24 x 7
Suporte de Fabricante	Sim
Diagnóstico Remoto	Sim
Escalonamento de Incidentes	Sim
Acesso a Novas Versões de Software	Sim
Deslocações On-Site	Sim
Substituição / Reparação de Hardware	Sim
Manutenção Corretiva	8 x 5

(1) O Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) deverá ser prestado, no período de 24 horas, 7 dias/ semana (24x7), fuso horário UCT+0 horário Inverno e UCT+1 horário Verão, de acordo com o serviço contratado.

##### 1.2.1. Serviço de Apoio ao Cliente (SAC)

Registo de todos os incidentes e pedidos de serviço da FMUL, com a atribuição de um número único de referência à ocorrência.

Para a realização dos pedidos, deverão ser disponibilizados os seguintes canais:

- E-mail;
- Telefone;

Disponibilização do acesso a suporte técnico composto por especialistas certificados nas soluções abrangidas pelo contrato.

Após o reporte das ocorrências pelo contacto responsável da FMUL, os serviços de suporte remoto deverão ser iniciados dentro dos SLAs acordados ao abrigo do contrato de prestação de serviços. Caso



não seja possível efetuar o serviço remotamente, deverá ser providenciada a deslocação on-site de técnicos especializados de forma a garantir a resolução adequada da anomalia.

### **1.2.2. Suporte de Fabricante**

Gestão do suporte do fabricante em nome da FMUL e estabelecimento de um ponto único de contacto com o(s) fabricante(s), garantindo o suporte em caso de eventuais bugs e problemas de software e hardware, bem como o acesso a todas as minor ou major releases dependentes do fabricante e das tecnologias envolvidas.

Este suporte deverá ser complementado pelo suporte remoto que garanta à FMUL o despiste adequado da anomalia e o acompanhamento da mesma até à sua resolução, permitindo à FMUL reduzir a complexidade da estrutura de suporte de produtos e soluções do(s) fabricante(s), maximizando o seu tempo para a realização de tarefas essenciais ao sucesso do seu negócio e consequentemente com maior valor acrescentado.

Esta componente deverá incluir os custos relacionados com o acesso ao suporte técnico dos fabricantes envolvidos na solução para resolução de problemas de hardware e software.

### **1.2.3. Diagnóstico Remoto**

Com o intuito de otimizar os tempos de resposta e resolução, e sempre que possível, o diagnóstico e resolução da incidência deverá ser efetuado remotamente, por forma a garantir a reposição dos serviços no mínimo tempo possível, reduzindo ao máximo o impacto nos serviços da FMUL.

De forma a garantir a prestação do serviço remoto, a FMUL disponibilizará uma forma de conectividade que permita aceder ao(s) equipamento(s) em questão.

### **1.2.4. Escalonamento de Incidentes**

O suporte técnico deverá proceder ao escalonamento dos incidentes, de acordo com a gravidade destes, para a sua equipa de especialistas. Esta equipa deverá ser responsável pela abertura dos pedidos no fabricante, acompanhando-os até ao seu encerramento, e mantendo a FMUL informada do estado do incidente.

### **1.2.5. Acesso a Novas Versões de Software**

Deverá ser facultado à FMUL o acesso às últimas versões de software disponibilizadas de forma oficial pelo(s) fabricante(s) dos produtos ao abrigo do contrato, devendo ser contratado diretamente com o fabricante o serviço que oferece o acesso às últimas versões de software.

Deverá ser prestado suporte técnico remoto para esclarecimento de dúvidas e apoio na instalação e atualização de novas versões, excluindo o fornecimento de hardware e a mão-de-obra de instalação do software.

#### **1.2.6. Substituição/ Reparação de Hardware**

Deverá ser assegurada a substituição on-site de componentes, módulos, equipamentos defeituosos ou avariados por unidades com características idênticas com garantia da sua funcionalidade e compatibilidade, com os restantes elementos de rede.

Sempre que a substituição do equipamento avariado se revele insuficiente para repor a operacionalidade total dos serviços de rede, depois de devidamente sustentada tecnicamente, deverão ser avaliadas, propostas e implementadas as medidas de contingência ou workarounds necessários para assegurar a reposição dos serviços dentro dos SLAs estabelecidos.

Nos casos de anomalias de hardware, deverá ser prestado um serviço de suporte avançado procedendo à substituição do equipamento, sempre que possível, ainda que este não tenha sido disponibilizado pelo fabricante.

#### **1.2.7. Deslocações on-site**

Na sequência do suporte remoto, deverão ser asseguradas deslocações às instalações da FMUL por parte de equipas técnicas, no sentido de diagnosticar, identificar e repor o serviço afetado.

#### **1.2.8. Manutenção Corretiva**

Resolução de anomalias por um especialista que deverá intervir dentro do prazo acordado e executar as intervenções necessárias até que o serviço fique reposto.

Resolução de anomalias por acesso remoto ou com deslocação às instalações da FMUL, utilizando os meios necessários para resolver a anomalia.

### **1.3. Níveis de Serviço (SLAs)**

Classificação dos incidentes de acordo com as prioridades abaixo indicadas. Os níveis de serviço deverão ser aplicáveis e medidos numa base mensal.

<b>Tempos de Resposta</b>	<b>SAC / LOCAL</b>
Prioridade 1 (Severa)	15 Min / 4H
Prioridade 2 (Alta)	2H / 8H
Prioridade 3 (Normal)	4H / DUS
Prioridade 4 (Baixa)	DUS / NA

SLA – Service Level Agreement  
SAC – Serviço de Apoio ao Cliente  
DUS – Dia útil seguinte  
Min – Minutos  
H – Horas  
D – Dias

#### **Prioridade 1 (Severa)**

Produtos com avaria, provocando falha grave nas aplicações, ou serviço em baixo, não estando disponíveis backups ou redundâncias e causando um impacto crítico na atividade da FMUL, se o serviço não for rapidamente repostado (ex: CPUs ou fontes de alimentação inoperacionais; sem acesso ao exterior).  
Tempo de resposta remoto: 15 minutos Tempo de resposta local: 4 horas

#### **Prioridade 2 (Alta)**

Produtos com avaria, aplicações seriamente degradadas, causando um impacto significativo na atividade da FMUL (ex: diminuição de performance da rede; velocidade, QoS; acesso exterior condicionado).  
Tempo de resposta remoto: 2 horas Tempo de resposta local: 8 horas

#### **Prioridade 3 (Normal)**

A performance da rede ou aplicações estão degradadas, a sua funcionalidade encontra-se afetada, embora sem impacto significativo na atividade da FMUL. (Por exemplo: telefone avariado sem spare disponível no imediato).  
Tempo de resposta remoto: 4 horas Tempo de resposta local: Dia útil seguinte

#### **Prioridade 4 (Baixa)**

A performance da rede ou aplicações encontra-se afetada, sem impacto na atividade da FMUL. (Por exemplo: telefone avariado, mas foi possível repor o serviço recorrendo a um spare existente).  
Tempo de resposta remoto: Dia útil seguinte Tempo de resposta local: Não aplicável

### **1.4. Relação de equipamentos a incluir no contrato**

#### **1.4.1. Relação de equipamentos de rede Cisco**

Artigo (P/N)	Descrição Equipamento	Serial Number (S/N)	Qtd
<b>Switchs de Agregação</b>			
WS-C4500X-16SFP+	Catalyst 4500-X 16 Port 10G IP Base, Front-to-Back, No P/S	JAE194207KR	2
WS-C4500X-16SFP+	Catalyst 4500-X 16 Port 10G IP Base, Front-to-Back, No P/S	JAE194500J4	



UNIVERSIDADE  
DE LISBOA

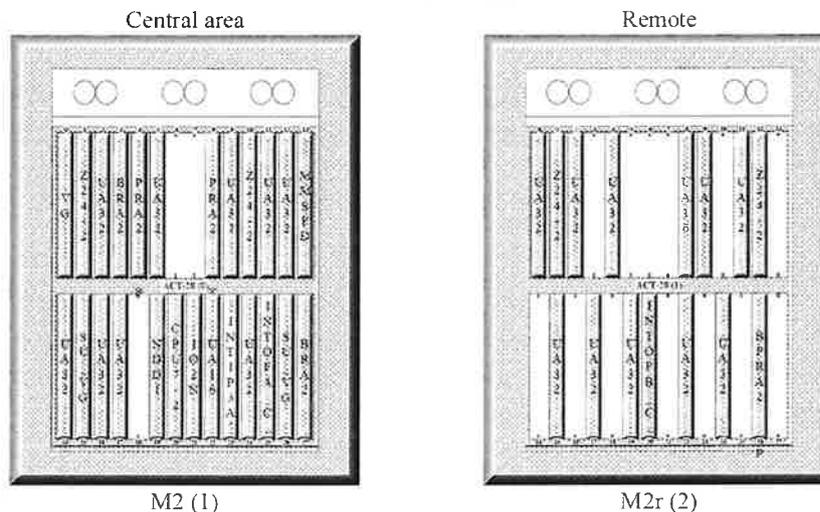


FACULDADE DE  
MEDICINA  
LISBOA

C4500X-16P-IP-ES	IP Base to Ent. Services license for 16 Port Catalyst 4500-X	PT1512221205270001	2
C4500X-16P-IP-ES	IP Base to Ent. Services license for 16 Port Catalyst 4500-X	PT1512221205270002	
C4KX-PWR-750AC-R	Catalyst 4500X 750W AC front to back cooling power supply	ART1937X1CU	2
C4KX-PWR-750AC-R	Catalyst 4500X 750W AC front to back cooling power supply	ART1937X1E5	
C4KX-PWR-750AC-R/2	Catalyst 4500X 750W AC front to back cooling 2nd PWR supply	ART1937X1CM	2
C4KX-PWR-750AC-R/2	Catalyst 4500X 750W AC front to back cooling 2nd PWR supply	ART1937X1G2	
C4KX-NM-8SFP+=	Catalyst 4500X 8 Port 10G Network Module	JAE194505PD	4
C4KX-NM-8SFP+=	Catalyst 4500X 8 Port 10G Network Module	JAE194505PN	
C4KX-NM-8SFP+=	Catalyst 4500X 8 Port 10G Network Module	JAE194505R0	
C4KX-NM-8SFP+=	Catalyst 4500X 8 Port 10G Network Module	JAE194505VB	

#### 1.4.2. Relação de equipamentos de voz Alcatel

Servidor de comunicações de voz Alcatel OmniPCX Enterprise com os seguintes itens e capacidades:



LAYOUT DA ALCATEL OMNIPCX ENTERPRISE

Componentes que constituem o servidor de comunicações de voz:

Descrição	Qtd
<b>Hardware</b>	
Placa Z24-2	4
Placa INTIP3A	1
Placa MMSFD	1

Placa VG	3
Placa BPRA2	1
Placa CPU7-2	1
Placa IO2N	1
Placa NDDI	1
Placa UA16	2
Placa UA32	19
Placa BRA2	2
Placa PRA2	2
Placa INTOFA	1
Placa INTOFB	1
Armários M2	2
Alvéolo ACT 28	2
Rectificador	1
<b>Telefones SIP</b>	
Alcatel Temporis IP700G	200
<b>Software</b>	
Versão do PBX	R12.1
Alcatel OmniVista 8770 Management e Metering R2.6	R2.6
Alcatel OmniVista 8770 Client	1
Extensões Digitais	636
Extensões Analógicas	96
Extensões SIP	200
Operadora Automática (AA)	12 Canais
Acessos Básicos (T0)	19
Acessos Primários (T2)	3
Hospital Guest Sets	3000

