

CONTRATO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA AS CENTRAIS DE COMUNICAÇÕES DE VOZ DA AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

Procedimento n.º 123/CLPQ/AT/2024

O Estado Português, através da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), pessoal coletiva 600084779, com sede na Rua da Prata n.º 20 e 22, 1149-027, Lisboa representado no ato pela Sra. Diretora de Serviços da Área de Gestão de Recursos Financeiros da AT, Dra. Maria Judite Gamboa, no âmbito de competência subdelegada, como Primeiro Outorgante,

e

"MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A.", NIPC 504615947, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, representada no presente ato por Nuno Silvério Castanheiro de Matos Nunes, portador do cartão de cidadão n.º xxxxxx, com validade até xxxxxx na qualidade de procurador da referida sociedade, com poderes para outorgar o presente contrato, conforme documentos juntos ao processo, como Segunda Outorgante,

celebram o presente contrato que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O objeto do presente contrato consiste na aquisição de serviços de suporte técnico para as centrais de comunicações de voz da Autoridade Tributária e Aduaneira.
2. Os serviços de suporte técnico das centrais de comunicações de voz incluem as seguintes componentes do suporte à manutenção do correto funcionamento das centrais:
 - a) Manutenção do parque de centrais telefónicas da AT, das respetivas cartas e sua parametrização, de acordo com as configurações técnicas e os requisitos específicos da AT;
 - b) Manutenção dos terminais de voz, incluindo a reparação ou substituição de componentes dos telefones identificados como avariados.
3. A descrição do objeto obedece à classificação CPV (*Common Procurement Vocabulary*), 50334400-9 - Serviços de manutenção de sistemas de comunicações, de acordo com o Regulamento (CE)

n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, que alterou o Regulamento (CE) n.º 2195/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho.

Cláusula 2.^a**Preço contratual**

1. O preço contratual é de 133.999,92 EUR (cento e trinta e três mil, novecentos e noventa e nove euros e noventa e dois cêntimos), a que acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças da responsabilidade do prestador de serviços.
3. O preço a que se refere o n.º 1 será realizado em prestações mensais de igual valor durante o período contratual.

Cláusula 3.^a**Condições de pagamento**

1. A quantia devida pelo Primeiro Outorgante, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de receção da fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação.
2. As faturas deverão mencionar o número do compromisso, o número do contrato, bem como o número do procedimento 123/CLPQ/AT/2024.
3. A fatura deverá mencionar o valor mensal, onde deve ser subtraído o valor das penalidades apuradas que serão relativas ao mês anterior.
4. Em caso de discordância por parte do Primeiro Outorgante, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitida, e observado o disposto no n.º 1 acima, a fatura será paga através de transferência bancária.
6. A importância que for devida pelo cocontratante correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento do mês seguinte ou emitida nota de crédito pelo Primeiro Outorgante.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas ao valor acumulado de 20% do preço contratual.

8. O atraso no pagamento das faturas devidas pelo Primeiro Outorgante confere à Segunda Outorgante o direito de exigir juros de mora, nos termos previstos pelo artigo 326.º do CCP.

Cláusula 4.^a

Vigência do contrato

A prestação de serviços inicia-se no primeiro dia útil seguinte à aposição da última assinatura eletrónica, dos Outorgante, no presente contrato, e terá a duração de 12 (doze) meses.

Cláusula 5.^a

Obrigações da Segunda Outorgante

1. Para a Segunda Outorgante decorrem as seguintes obrigações:

1.1. Na vertente de tratamento das avarias reportadas, em cenário de *backoffice*:

- a) Executar qualquer pedido de intervenção ou apoio solicitado pela AT com níveis de proficiência elevados;
- b) Prestar todos os esclarecimentos durante a resolução dos incidentes, assim como participar a sua finalização com indicação das ações realizadas;
- c) Efetuar o diagnóstico dos incidentes reportados com a maior fiabilidade possível, recorrendo a um contacto telefónico com os utilizadores finais da AT antes de qualquer intervenção local;
- d) Participar e partilhar nos melhoramentos do *troubleshooting* do *help desk* da AT, transmitindo conhecimentos técnicos aos trabalhadores da AT.

1.2. Na vertente do serviço de assistência técnica a prestar nos locais:

- a) Prestar o serviço nos locais, reparando e colocando os equipamentos com anomalia reportada no seu estado de correto funcionamento operacional, procedendo às deslocações, usando a mão-de-obra necessária, assim como todas as peças originais necessárias que permitam repor o correto funcionamento, incluindo a instalação da configuração base nos equipamentos;
- b) Efetuar a conclusão das intervenções de manutenção fora das horas de funcionamento dos serviços sempre que tenham sido iniciadas no período de funcionamento dos mesmos;
- c) Colaborar com a AT, comunicando as avarias fora da responsabilidade desta entidade para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.

Cláusula 6.^a

Forma da prestação dos serviços

1. A Segunda Outorgante obriga-se a prestar ao Primeiro Outorgante todos os esclarecimentos e informações necessárias à boa execução do contrato, que deve respeitar as condições previstas neste contrato.
2. Todos os relatórios, registos, comunicações e demais documentos elaborados pela Segunda Outorgante devem ser redigidos em português.
3. A reposição do serviço e dos equipamentos deve decorrer dentro dos níveis de serviço - *Service Level Agreement* (SLA) de resolução previstos no presente contrato sob pena de serem acionadas penalidades por incumprimento contratual.

Cláusula 7.^a

Verificação da execução dos serviços

1. O Primeiro Outorgante verificará, no decurso da execução do contrato, o nível dos serviços prestados, aferindo eventuais anomalias.
2. A Segunda Outorgante deve promover a realização de duas reuniões, complementarmente à reunião de *kickoff*, ao longo do período contratual para planeamento das tarefas e revisão da qualidade e tempo dos serviços, a fim de garantir o aumento da eficiência da resposta do serviço.
3. A Segunda Outorgante deve elaborar relatórios de serviço para apresentação naquelas reuniões, devendo os mesmos ser transmitidos antecipadamente ao Primeiro Outorgante.

Cláusula 8.^a

Prazo de entrega dos serviços

1. O prazo máximo para a manutenção e reparação dos equipamentos é o descrito na Cláusula 23.^a desde contrato, que fixa os níveis de serviço.
2. O prazo de manutenção e de reparação indicado no número anterior pode ser alterado, após ser reavaliado com a equipa da AT responsável de gestão do projeto, em sede do *Project Management Office* (PMO), em casos excecionais devidamente justificados.
3. Com a aceitação da execução dos serviços, e sempre que aplicável, a respetiva propriedade passa para o Primeiro Outorgante, como sucede com equipamentos terminais/telefones, programas e sua configuração, placas/cartas das centrais ou documentação, entre outros.

Cláusula 9.^a**Responsabilidade da Segunda Outorgante**

1. É obrigação da Segunda Outorgante a utilização de componentes de *hardware* totalmente compatíveis com as características das centrais e aconselhados pelo fabricante.
2. A Segunda Outorgante será responsável pela boa prestação dos serviços, sendo da sua inteira responsabilidade quaisquer danos causados pelos seus colaboradores nos equipamentos.

Cláusula 10.^a**Condições de revisão do preço**

Não há lugar à revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato, nos termos do disposto no artigo 300.º do CCP.

Cláusula 11.^a**Aceitação**

1. Após o ato de entrega dos serviços de configuração da solução de manutenção acordada em sede de PMO, o Primeiro Outorgante dispõe de um prazo de 30 (trinta) dias úteis para proceder à verificação dos componentes instalados e em funcionamento, efetuando testes e aferindo da existência de eventuais irregularidades.
2. O Primeiro Outorgante poderá solicitar a colaboração da Segunda Outorgante para a realização dos testes referidos no número anterior.
3. O Primeiro Outorgante deve comunicar à Segunda Outorgante todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo, mencionado no n.º 1 acima sem que tenha sido comunicada a rejeição dos produtos e/ou serviços, considera-se que há lugar à aceitação definitiva dos mesmos.
4. Caso haja lugar à rejeição de serviços, será da responsabilidade da Primeira Outorgante a retificação das anomalias detetadas, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
5. A Segunda Outorgante dispõe de um prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da comunicação, para proceder à reformulação dos serviços rejeitados.
6. A Segunda Outorgante dispõe de um prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da data da comunicação, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a realização dos serviços que não impliquem a rejeição das configurações.
7. Todos os encargos com a configuração ou substituição dos serviços rejeitados são da exclusiva responsabilidade da Segunda Outorgante.
8. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere à Segunda Outorgante o direito a qualquer indemnização.

Cláusula 12.^a**Local da prestação de serviços**

Os serviços de assistência e manutenção técnica serão prestados nas instalações da AT onde ocorrer a avaria reportada, podendo ter lugar em qualquer ponto do território nacional.

CAPÍTULO II**CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS****Cláusula 13.^a****Infraestrutura da solução atual**

1. Tendo a Autoridade Tributária e Aduaneira como objetivo preservar o funcionamento do sistema de comunicações de voz, será de manter a atual infraestrutura em pleno funcionamento e atualizada, de modo a que se consiga:
 - a) Concretizar a atualização e progressiva conversão tecnológica da infraestrutura para a continuar a capacitar para operar comunicações de voz que suportem o protocolo *IP* e protocolo *SIP* (*VoIP – Voice over IP*), inerentes a um sistema de telefonia *IP*;
 - b) Assegurar a compatibilidade com as novas tecnologias e redes de comunicações de voz e dados;
 - c) Procurar manter os atuais níveis de eficácia e a eficiência da sua gestão;
 - d) Rentabilizar o investimento realizado ao longo do tempo;
 - e) Garantir a operacionalidade dos equipamentos que suportam a solução de voz da AT;
 - f) Otimizar os valores mensais pagos com a manutenção da infraestrutura do serviço de comunicações de voz;
 - g) Conservar na posse da AT o licenciamento associado aos terminais (cerca de 12600). Este aspeto permitirá que as licenças possam ser incluídas numa evolução da solução para tecnologia *IP*, desde que se opte por manter o fabricante (*Alcatel-Lucent*) daqueles equipamentos;
 - h) Realizar as atualizações necessárias às centrais, de modo a acomodar a versão mais atual proposta pelo fabricante dos equipamentos, de forma para mitigar possíveis problemas e incompatibilidades na sua operação, permitindo uma continuada modernização tecnológica e conservação do parque;
 - i) Assegurar a manutenção do parque de equipamentos de voz instalados, criando condições para a evolução da arquitetura da atual solução tecnológica, possibilitando manter os ganhos de eficiência e eficácia acima expostos.

Cláusula 14.^a**Assistência técnica**

A assistência técnica destina-se a garantir o suporte ao *software* e *hardware* das centrais telefónicas, possibilitando a reparação ou substituição de componentes ou dos telefones em caso de avaria. Esta manutenção permitirá precaver situações de indisponibilidade prolongada deste serviço, estando previsto um nível contratual de resposta a incidentes, ou *Service Level Agreement (SLA)*, com tempos de resposta adequados à criticidade de cada equipamento no seu contexto organizacional.

Cláusula 15.^a**Características das centrais telefónicas e equipamentos de voz**

A infraestrutura tecnológica que sustém as comunicações de voz da AT, e cujo suporte é colocado a concurso, é composta por equipamentos de um único fabricante e por diversos equipamentos, permitindo uma gestão centralizada mais eficiente e eficaz, nos moldes seguintes:

- a) As centrais estão interligadas entre si através da rede de comunicações da AT (RITTA), permitindo realizar chamadas para o exterior através de um conjunto de circuitos primários (PRI) e básicos (BRI) de acesso à rede telefónica pública (*Public Switched Telephone Network – PSTN*);
- b) No quadro *infra* estão identificados os equipamentos instalados das centrais e telefones na AT, distinguidos por marcas e modelos, apresentando as respetivas quantidades;
- c) A última coluna deste mesmo quadro resume os níveis de serviço (*SLA*) para cada tipo de equipamento, identificando o intervalo de tempo de atuação e o tempo de resposta para a resolução de um incidente em caso de avaria (n.º de dias da semana x n.º de horas do dia x tempo máximo de resolução). Os telefones, sendo menos críticos e impactando um número limitado de utilizadores, têm um tempo de resposta mais prolongado definido em função da unidade de referência *Next Business Day (NBD)*, ou “**dia útil seguinte**”;
- d) As características técnicas das centrais de voz são descritas de forma detalhada nos ficheiros de configuração obtidos a partir das mesmas, identificadas no quadro *infra*:

Tipo de Equipamento	Fabricante	Modelo	Qtd.	SLA
Central PABX	Alcatel	4400 Enterprise	10	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Enterprise (OXE)	3	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Enterprise (OXE) sobrevivência	1	7x24x4
Central PABX	Alcatel	OmniPCX Office (OXO)	212	7x24x8

Central PABX	Alcatel	Small Office	13	7x24x8
Session Border Controller (SBC)	Audiocodes	Mediant VE SBC Versão 7.40A.400.067	2	7X24X4
Telefones Digitais	Alcatel	4003, 4019, 4029, 4034, 4039, 4090, Reflexes Easy, First, Advanced e Premium	1881	3xNBD
Telefones Digitais/SIP	Alcatel-Lucent	8001	90	3xNBD
Telefones Digitais/SIP	Alcatel-Lucent	8018	6	3xNBD
Telefones Digitais/SIP	Alcatel-Lucent	8029	14	3xNBD
Telefones Analógicos	Alcatel	Temporis 12 e 200, Audience 12, Temporis 180, 380, 580 e 700	9780	4xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	8008G	1536	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	8028S	72	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	4018, 4028, 4038	165	3xNBD
Telefones IP	Alcatel-Lucent	ALE - 400	16	Em garantia

Cláusula 16.^a

Salvaguarda das configurações das centrais

1. A Segunda Outorgante deverá assegurar o *backup* integral do *software* de cada uma das centrais de voz da AT.
2. Essa operação de *backup* deverá ser realizada para a totalidade das centrais, para os modelos onde seja possível executar o mesmo.
3. Deverá ainda garantir a salvaguarda desses dados de forma centralizada num repositório por si criado.
4. Sempre que seja realizada alguma operação de manutenção que implique a atualização do *software* da central, o respetivo *backup* deverá ser atualizado logo que concluída essa operação.
5. Os ficheiros de *backup* devem ser enviados à AT no início do contrato e aquando da primeira operação de *backup* do *software* da totalidade das centrais, de seis em seis meses e no final do período contratual.

Cláusula 17.^a**Solução de supervisão e monitorização**

A supervisão e monitorização das centrais telefónicas são asseguradas pela equipa técnica da AT, sendo reportadas as avarias e as intervenções necessárias ao cocontratante.

Cláusula 18.^a**Configuração dos serviços**

1. A Segunda Outorgante deve garantir que os serviços de configuração, decorrente das intervenções técnicas nos equipamentos, são executados por técnicos seniores habilitados pelos fabricantes dos equipamentos que compõe a infraestrutura tecnológica da AT, incluindo as componentes instaladas nas centrais telefónicas.
2. Todas as configurações devem obedecer aos atuais parâmetros da solução.

Cláusula 19.^a**PMO e Gestor Técnico**

1. Após a assinatura do contrato deverá ser definido entre ambas os Outorgantes um modelo de *Project Management Office* (PMO), gerido pelo Primeiro Outorgante, que identificará os intervenientes de cada entidade que ficarão responsáveis pela implementação da solução e pelo seu acompanhamento.
2. Em sede deste PMO serão analisadas todas as questões funcionais, técnicas e operacionais que, não estando previstas no presente documento, exijam decisões tendentes a assegurar o bom funcionamento das comunicações de voz.
3. Neste contexto, a Segunda Outorgante deverá definir um gestor técnico dedicado, disponibilizando um conjunto de contactos diretos (*e-mail*, telefone fixo e telemóvel), que permitirá a articulação e a rápida resolução de todos os incidentes críticos que venham a necessitar deste nível de intervenção.

Cláusula 20.^a**Serviços Técnicos a prestar**

Os serviços a contratualizar compreendem as seguintes vertentes:

- a) O serviço de *Help Desk* que deverá assegurar a resolução dos problemas reportados através dos respetivos *tickets* ou Ordens de Trabalho (OT), dentro dos *SLA* definidos neste caderno de encargos, propondo-se os níveis de serviços apresentados na tabela da cláusula 31^º.
- b) O serviço de suporte técnico ao *hardware* e *software* que será realizado no local, ou remotamente no caso das centrais telefónicas, sempre que seja possível aceder por via dos acessos da rede

pública (PRI ou BRI). Inclui o diagnóstico ao incidente para suporte à sua resolução pela equipa técnica da AT;

- c) No caso de avaria prolongada das centrais dos grandes edifícios, caso não seja possível reparar no local (maior impacto, dado o maior número de funcionários que serve para chamadas telefónicas), deverá ser implementada uma solução temporária que assegure os serviços mínimos durante o tempo da reparação;
- d) O suporte técnico ao *software* que inclui os *upgrades* necessários ao correto funcionamento das centrais e telefones de acordo com os requisitos do fabricante e de modo a acomodar a compatibilidade com as tecnologias SIP e IP em uso na rede da AT. Este suporte será realizado sempre que se verifiquem não conformidades ou funcionamento deficiente do *software* aplicacional, face aos requisitos da solução instalada;
- e) De acordo com o *roadmap* técnico do fabricante, a evolução da arquitetura da AT deverá ser feita num modo de transformação progressiva do *hardware*, capaz de acomodar o uso do protocolo IP. As comunicações de voz serão suportadas em acessos *Trunk SIP*, diretamente ligados na infraestrutura, em pelo menos uma das localizações da AT
- f) Suporte técnico aos equipamentos terminais (telefones) e sua substituição em caso de avaria.

Cláusula 21.^a

Descrição detalhada dos serviços a prestar pela Segunda Outorgante

1. Para a Segunda Outorgante decorrem as seguintes obrigações:

1.1. Na fase inicial de projeto, logo após a adjudicação, em sede de *Project Management Office* (PMO):

- a) Recolher e reunir toda a informação técnica (levantamento do “as-is”) necessária para assegurar as configurações das centrais, indispensáveis para a sua exploração e adequada manutenção;
- b) Elaboração de cópias de segurança de todas as configurações das centrais;
- c) Avaliar e realizar a evolução do *firmware* das centrais de modo a uniformizar as versões instaladas.

1.2. Garantir a adequada exploração das centrais e equipamentos terminais, de acordo com os seus termos:

- a) Participar na melhoria contínua da solução instalada, transmitindo e partilhando conhecimentos técnicos aos trabalhadores da AT;

- b) Alertar para as desconformidades detetadas;
 - c) Propor soluções evolutivas para a resolução de incongruências detetadas e para um melhor funcionamento do sistema de voz instalado;
 - d) Acompanhar a implementação e a integração de novas soluções na área das comunicações de voz, para assegurar o normal funcionamento da infraestrutura instalada;
 - e) Assegurar o suporte técnico e operacional, bem como executar qualquer configuração ou alteração de parametrização que lhe seja solicitada.
- 1.3.** Assegurar a adequada exploração dos equipamentos terminais, para os modelos dos telefones descritos neste caderno de encargos, nomeadamente:
- a) Substituição dos equipamentos em caso de avaria do aparelho em si;
 - b) Substituição dos cordões helicoidais, dos *handsets* e dos cabos de ligação do telefone à tomada da infraestrutura que os permite ligar à respetiva central de voz.
- 1.4.** A substituição de qualquer dos elementos destes equipamentos deverá assegurar que se mantêm uniformes todas as características originais dos mesmos (por exemplo, a cor).
- 1.5.** Na vertente de tratamento das avarias:
- a) Definir e implementar o modelo de comunicação de avarias e incidentes, identificando um serviço com um número único para suporte 24x7, onde estes eventos ficarão registados;
 - b) Executar qualquer pedido de intervenção ou apoio solicitado pela entidade adjudicante com níveis de proficiência elevados;
 - c) Prestar todos os esclarecimentos durante a resolução dos incidentes, assim como participar a sua finalização com indicação das ações realizadas;
 - d) Efetuar o diagnóstico o mais fiavelmente possível dos incidentes reportados, recorrendo, se necessário, a um contacto telefónico com os utilizadores/agentes da solução de voz da AT antes de qualquer intervenção local.
- 1.6.** Na vertente do serviço técnico ao *hardware* e/ou *software*:
- a) Prestação de serviços de assistência técnica, reparando e colocando os equipamentos com anomalia reportada no seu estado de correto funcionamento operacional;
 - b) Concluir as intervenções de manutenção fora de horas, sempre que iniciadas dentro do período de funcionamento dos serviços;
 - c) Registar e reportar por escrito, em suporte digital, as intervenções efetuadas.
- 1.7.** Na vertente da produção de relatórios de serviço técnico:

- a) Produção de relatórios trimestrais que discriminem o número, tipo e estado das intervenções, e o respetivo cumprimento dos *Service Level Agreement* (SLA);
 - b) Colaboração com a AT no sentido de comunicar as avarias fora da responsabilidade desta entidade para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.
2. Estando algumas centrais protegidas de falhas de energia por baterias para *backup* da alimentação de energia elétrica, em caso de avaria ou falha de energia, estas não estão incluídas no âmbito dos serviços de suporte deste procedimento.

Cláusula 22.^a

Modelo de garantia de serviço

1. A Segunda Outorgante deve garantir o total e correto funcionamento dos serviços fornecidos pelo período contratual, contra quaisquer deficiências ou desconformidades com as exigências legais, com as características e especificações técnicas, nos termos do disposto no CCP e demais legislação aplicável.
2. Considera-se aplicável esta garantia da qualidade dos serviços, nos seguintes termos:
 - a) A prestação da garantia aos serviços prestados deve ocorrer dentro do horário normal de funcionamento da AT (das 9 horas às 17 horas), nas suas diferentes instalações;
 - b) A contagem dos tempos de resposta a solicitações, como será o caso das avarias, é suspensa às 17 horas, voltando a ser iniciada às 9h do dia útil seguinte, salvo no que respeita aos nós centrais que compreendem as centrais 4400 e OXE dos serviços centrais e Direções de Finanças (DF) de Lisboa e do Porto, em que este horário é mais alargado e pode ser executado o serviço entre as 8h e as 20h;
 - c) A prestação desta garantia aos serviços, quando solicitada, deverá ocorrer nas instalações da AT onde estão instalados os meios, sem custos adicionais;
 - d) Esta ação de garantia sobre o serviço realizado está igualmente sujeita aos SLA definidos neste caderno de encargos, determinados a partir de registo de incidentes e implementado pelo cocontratante em coordenação em sede de PMO, onde será produzido um relatório trimestral com informação relativa ao atraso na reposição dos serviços. Este relatório será o meio que servirá de base para avaliar a eventual aplicação de sanções.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 23.^a

Níveis de Serviço

1. Os serviços a fornecer deverão ter agregados tempos de resposta a avarias e a pedidos de alteração, obedecendo aos seguintes níveis de serviço ou *Service Level Agreement* (SLA) para cada uma das componentes de suporte, de acordo com o quadro da Cláusula 15.^a e a seguir indicados:
 - 1.1. Serviços de manutenção técnica das centrais telefónicas, incluindo configuração das mesmas:
 - a) Avarias das centrais dos modelos Enterprise/4400/4200: 24x7x4 (tempo de resposta máximo de 4h);
 - b) Avarias dos restantes modelos de centrais: 8x5x8;
 - c) Alterações à configuração das centrais Enterprise/4400/4200: 8x5x24.
 - d) Alterações à configuração das restantes centrais: 8x5x72
 - e) As alterações à configuração das centrais não se referem àquelas que serão necessárias para as resoluções de avarias. As alterações mencionadas serão pontuais e, para efeitos de dimensionamento do esforço, poderá ser considerado um valor máximo de 1 (uma) configuração anual por cada uma das principais centrais (4400/OXE) e 10 (dez) alterações anuais para o total das centrais dos restantes modelos.
 - 1.2. Serviços de reparação ou substituição dos equipamentos terminais (telefones) após a solicitação:
 - a) Avarias de telefones digitais: 3 x NBD;
 - b) Avarias de telefones analógicos: 4 x NBD.
 - 1.3. Qualquer alteração pontual decorrente de uma urgência de negócio da AT que exija níveis de serviço inferiores aos acima expostos, será objeto de articulação com o Gestor Técnico.
 - 1.4. A Segunda Outorgante deverá ainda assegurar, sem custos adicionais:
 - a) O controlo e a monitorização da qualidade dos serviços;
 - b) Mecanismos de validação da entrega dos serviços, através da emissão dos respetivos relatórios de serviço;
 - c) A adequação das soluções ao fim a que se destinam;
 - d) Um serviço de atendimento telefónico com suporte 8x5X12, através da disponibilização de um endereço eletrónico e de um número de telefone que permita:

- i. Um tempo médio de espera pelo atendimento telefónico não superior a 5 minutos (média mensal);
- ii. Registo de todas as ocorrências (avarias, pedidos, etc.).

Cláusula 24.^a**Penalidades Contratuais**

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviço descritos na Cláusula 23.^a respeitante aos níveis de serviço e emergentes do contrato, o Primeiro Outorgante pode sancionar a Segunda Outorgante com o pagamento de uma pena pecuniária, calculada de acordo com a fórmula: $P = V \times [(HA \times 1,5 \times T) / (365 \times 24)]$ em que P corresponde ao montante da penalização, V ao valor do contrato, HA ao número de horas seguidas de atraso ou de incumprimento e T ao tipo de intervenção, em que T:
 - a) Para “Avarias”: T = 2;
 - b) Para “Alterações”: T = 1.
2. Pelo incumprimento de outras obrigações emergentes do contrato, o Primeiro Outorgante pode exigir da Segunda Outorgante o pagamento de uma pena pecuniária de 100,00 € (cem euros) a 5.000,00 € (cinco mil euros) por cada incumprimento ou dia de atraso.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Primeiro Outorgante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de responsabilidade do cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pelo Primeiro Outorgante dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.
5. A importância que for devida pela Segunda Outorgante correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento à data da aplicação da penalidade.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas a 20% do preço contratual, nos termos do artigo 329.º do CCP.

Cláusula 25.^a**Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades à Segunda Outorgante nem é havida como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Constituem motivos de força maior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 26.^a

Subcontratação e cessação da posição contratual

1. A subcontratação pela Segunda Outorgante é autorizada nos termos do artigo 318.º do CCP.
2. A Segunda Outorgante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato.

Cláusula 27.^a

Resolução do contrato

1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposos, das obrigações assumidas no contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 (dez) dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual.
3. O contrato pode também ser resolvido pelo Primeiro Outorgante caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposos por parte da Primeira Outorgante:
 - a) Quando não se verificar o início dos trabalhos na data acordada pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao cocontratante;
 - b) Quando se verificarem atrasos na execução dos trabalhos dos quais resulte impossibilidade da sua conclusão no prazo inicialmente fixado, por causa direta e exclusivamente imputável ao cocontratante;
 - c) Quando a Segunda Outorgante se recusar injustificadamente a corrigir ou a repetir trabalhos que não forem aceites no âmbito do acompanhamento da execução do contrato
 - d) Quando a Segunda Outorgante se recusar injustificadamente a cumprir instruções que lhe forem dadas no âmbito do acompanhamento da execução do contrato, para cumprimento do objeto do mesmo;

- e) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé da Primeira Outorgante;
 - f) Prestação de falsas declarações;
 - g) Estado de falência ou insolvência;
 - h) Cessaçã da atividade;
 - i) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional da Primeira Outorgante e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.
4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada à Segunda Outorgante.

Cláusula 28.^a

Foro competente

Para dirimir qualquer conflito emergente da presente prestação de serviços é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 29.^a

Dever de sigilo

1. A Segunda Outorgante, e todos os elementos da sua equipa de trabalho, devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Primeiro Outorgante.
2. Os Outorgantes obrigam-se a garantir o sigilo quanto a informação diretamente relacionada com o objeto do contrato a celebrar, bem como tomar todas as medidas necessárias para que os seus colaboradores se vinculem a igual obrigação, quanto aos conhecimentos que venham a ter no âmbito dos trabalhos em que estão envolvidos.
3. A Segunda Outorgante tratará como confidencial toda a informação identificada como tal, ou que pela natureza das circunstâncias que rodeiam a sua divulgação deva, em boa fé, ser considerada como confidencial.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se como confidencial, independentemente da sua identificação como tal, toda a informação a que a Segunda Outorgante tenha acesso relacionada com sistemas de segurança para proteção de informação, sistemas informáticos, sistemas de informação, instalações, métodos de trabalhos e core business do Primeiro Outorgante.
5. Carece de consentimento prévio do Primeiro Outorgante:
 - a) A divulgação, pela Segunda Outorgante, de qualquer informação, sob qualquer forma, relacionada com o presente projeto ou com qualquer outro de que venha a ter conhecimento em virtude de ser prestador de serviços do Segundo Outorgante;

- b) A utilização do logótipo da AT para efeitos de publicidade, assim como a referência à sua qualidade de contraente público.
6. 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.
7. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela Segunda Outorgante 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.
8. Encontra-se excluída da presente obrigação de confidencialidade a informação que:
- a) Tenha sido prévia e legitimamente divulgada por terceiros a qualquer um dos Outorgantes;
 - b) Se encontre disponível para o público em geral;
 - c) Os Outorgantes tenham sido legal ou judicialmente obrigados a revelar, desde que observados os procedimentos estabelecidos para o efeito;
 - d) Seja conhecida do Outorgante que a revelou em momento anterior à celebração do presente contrato;
 - e) Tenha sido transmitida ao Outorgante por uma terceira entidade sem que lhe tenha sido imposta qualquer obrigação de confidencialidade;
 - f) Os Outorgantes acordem, por escrito, na possibilidade da sua divulgação.
9. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pelo Segundo Outorgante, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, 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.

Cláusula 30.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. Os Outorgantes garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o *hardware* e *software* que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
2. O Segundo Outorgante não assume qualquer responsabilidade por infrações cometidas pela Segunda Outorgante, no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial relacionados com o *hardware* e *software*, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

Cláusula 31.^a**Propriedade**

São propriedade do Primeiro Outorgante, todos os componentes que este forneça à Segunda Outorgante, para efeitos de execução do contrato.

Cláusula 32.^a**Proteção de dados**

1. No caso de a Segunda Outorgante necessitar de aceder a dados pessoais, fá-lo-á exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, e por conta e de acordo com as instruções da AT, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de Dados).
2. A Segunda Outorgante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, comprometendo-se ainda ao seguinte:
 - a) Respeitar integralmente o disposto na legislação nacional e internacional em vigor relativa à proteção de dados pessoais, e em qualquer outra legislação que a substitua ou venha a ser aplicável a esta matéria, nomeadamente, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, relativa à proteção de dados pessoais e Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados;
 - b) Cumprir rigorosamente as instruções da AT no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
 - c) Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o contrato, não podendo ser posteriormente acedidos nem tratados de forma incompatível com tais finalidades;
 - d) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - e) Comunicar de imediato ao Delegado de Proteção de Dados (DPO) quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
3. A Segunda Outorgante obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.

4. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do contrato, por causas imputáveis à Segunda Outorgante, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a AT.
5. A Segunda Outorgante obriga-se a ressarcir a AT por todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente, por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como, por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
6. A Segunda Outorgante assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados e que a AT lhe indique para esse efeito.

Cláusula 33.^a

Caução

Não há lugar a prestação de caução, nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 34.^a

Nomeação de Gestor

1. O Primeiro Outorgante nomeia como gestora responsável pelo contrato a celebrar a Chefe de Equipa Multidisciplinar Nível 2 da Área de Gestão de Operações e Comunicações, Márcia Barge Costa, para efeitos do disposto no artigo 290º-A do CCP.
2. A Segunda Outorgante designa como gestor do contrato xxxxxxx, com os contatos de email xxxxx e telemóvel n.º xxxxxxx.

Cláusula 35.^a

Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente contrato, aplica-se o previsto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, e demais legislação aplicável.

Cláusula 36.^a

Disposições Finais

1. Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.
2. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
3. Os pagamentos ao abrigo do presente contrato serão efetuados após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.
4. A assunção dos compromissos plurianuais, foi autorizada por despacho de 18-02-2025, da Diretora-geral, Helena Alves Borges, por subdelegação de competências ao abrigo do n.º 2.10 do Despacho n.º 9604/2024, de 2 de agosto da SEAF, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 161, de 21 de agosto de 2024.

5. A decisão de contratar relativa ao presente contrato foi autorizada pelo despacho de 23-02-2025, da Sra. Diretora de Serviços da Área de Gestão de Recursos Financeiros da AT, no uso de competência subdelegada prevista na alínea e) do n.º 1 do Despacho n.º 13038/2024, publicado no Diário da República n.º 214, 2.ª Série de 05-11-2024, exarado no processo registado em GPS com o número 660020256600002375 contendo anexo a informação n.º 207/DC/AT/2025, de 20-02-2025.
6. A decisão de qualificação foi proferida por despacho de 25-03-2025, da Sra. Diretora de Serviços da Área de Gestão de Recursos Financeiros da AT, no uso de competência subdelegada, exarado no processo registado em GPS com o número 660020256600003699, contendo anexo a informação n.º 302/DC/AT/2025, de 19-03-2025.
7. Por despacho de 30-04-2025, da Sra. Diretora de Serviços da Área de Gestão de Recursos Financeiros da AT, no uso de competência subdelegada, exarado no processo registado em GPS com o número 660020256600005177, contendo anexa a informação n.º 411/DC/AT/2025, de 22-04-2025, foi adjudicado o fornecimento objeto do presente contrato, bem como aprovada a minuta relativa ao presente contrato
8. O encargo total resultante do presente contrato é de **133.999,92 € (cento e trinta e três mil, novecentos e noventa e nove euros e noventa e dois cêntimos)**, valor a que acresce IVA à taxa legal em vigor, e será suportado por conta de verbas inscritas nos orçamentos de funcionamento da Autoridade Tributária e Aduaneira, de 2025 e 2026, sob a rubrica com a classificação económica da despesa D.02.02.19.C0.00, segundo a seguinte repartição:
- Ano 2025: 89.333,28 € (oitenta e nove mil, trezentos e trinta e três euros e vinte e oito cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, conforme compromisso n.º 6952508860;
 - Ano 2026: 44.666,64 € (quarenta e quatro mil, seiscentos e sessenta e seis euros e sessenta e quatro euros), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, conforme SCEP n.º 27/2025.

Pela Segunda Outorgante foi declarado que aceita o presente contrato com todas as suas condições de que tem inteiro e perfeito conhecimento e a cujo cumprimento se obriga.

Este contrato foi elaborado e autografado por ambas as partes, com as assinaturas eletrónicas qualificadas, por cada um dos Outorgantes:

Primeiro Outorgante

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS		
REGISTO N.º	X	25IN31300137
ANOTAÇÃO N.º		
14/05/2025		
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		

Segunda Outorgante

Maria
Judite
Silveira
Gamboa

Assinado de
forma digital por
Maria Judite
Silveira Gamboa
Dados: 2025.05.14
15:09:50 +01'00'

(Autoridade Tributária e Aduaneira)

Fátima Nunes
Assistente Técnico

[Assinatura
Qualificada]
Nuno Silvério
Castanheiro de
Matos Nunes

Digitally signed by
[Assinatura Qualificada]
Nuno Silvério
Castanheiro de Matos
Nunes
Date: 2025.05.14
11:00:00 +01'00'

(MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A.)