



PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA

PROCESSO

CONCURSO PUBLICO

N.º 1/PGR/2012

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de serviços de transmissão de dados e de

Voz utilizando o protocolo IP



ÍNDICE

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º - Objecto	04
Artigo 2.º - Serviços e locais das prestações	04
Artigo 3.º Prazo de execução	04
Artigo 4.º Celebração de contrato escrito	04
Artigo 5.º Sigilo	05
Artigo 6.º Preço Contratual	05
Artigo 7.º Condições de pagamento	05
Artigo 8.º Cessão da posição contratual	06
Artigo 9.º Casos fortuitos ou de força maior	06
Artigo 10.º Proposta	07
Artigo 11.º Apresentação de propostas	07
Artigo 12.º Critério de Adjudicação	07
Artigo 13.º Penalidades	07
Artigo 14.º Patentes, licenças e marcas registadas	08
Artigo 15.º Vigência do contrato	08
Artigo 16.º Rescisão do contrato	09
Artigo 17.º Outros encargos	09
Artigo 18.º Foro competente	09
Artigo 19.º Contagem de prazos	09
Artigo 20.º Legislação aplicável	09



Capítulo II

Cláusulas Técnicas

Artigo 21.º Âmbito	10
Artigo 22.º Obrigações do adjudicatário	10
Artigo 23.º Especificação geral dos serviços objecto do procedimento	11
Artigo 24.º Descrição da solução de transmissão de voz	11
Artigo 25.º Características do serviço de conectividade entre edifícios da PGR	11
Artigo 26.º Características da ligação Internet	12
Artigo 27.º Características da ligação ao MJ	12
Artigo 28.º Especificações funcionais	12
Artigo 29.º Especificações técnicas	12
Artigo 30.º Volume estimado de comunicações	13
Artigo 31.º Desempenho do serviço	13
Artigo 32.º Alteração dos serviços contratados	14
Artigo 33.º Disponibilidade dos serviços	14
Artigo 34.º Períodos com risco de interrupção do serviço	15
Artigo 35.º Cronograma	15
Artigo 36.º Ferramentas de monitorização e desempenho	16
Artigo 37.º Serviço de atendimento	16
Artigo 38.º Gestor de Conta	17
Anexo I – Locais de prestação de serviços	18
Anexo II – Estimativa de tráfego	19
Anexo III – Modelo de avaliação das propostas	20

CADERNO DE ENCARGOS

Capítulo I

Disposições gerais

ARTIGO 1.º

OBJECTO

1 - O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objecto principal a aquisição dos serviços de transmissão de dados e de voz utilizando o Protocolo IP, para a Procuradoria-Geral da República (PGR), para o ano 2013.

ARTIGO 2.º

SERVIÇOS E LOCAIS DAS PRESTAÇÕES

1 - Os locais de prestação dos serviços e as respectivas capacidades, objecto do presente procedimento, constam do Anexo I.

2 - A fim de ser feita a estimativa do tráfego de voz dos serviços da PGR, indicam-se no Anexo II a média de minutos de 6 meses de 2012.

ARTIGO 3.º

PRAZO DE EXECUÇÃO

1 - O contrato terá a duração de um ano, renovável por igual período, podendo, ainda, ser prorrogado por períodos mensais, até ao limite máximo de 6 meses, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do Contrato, tais como a do dever de sigilo.

2 - A activação dos serviços a realizar no âmbito do contrato, deverá ter início em 01-01-2013, e será executada de acordo com o programa de trabalhos apresentado pelo prestador dos serviços.

ARTIGO 4.º

CELEBRAÇÃO DE CONTRATO ESCRITO

1 - O contrato é composto pelo respectivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as rectificações relativos ao Caderno de Encargos;
- c) O presente Caderno de Encargos;
- d) A proposta adjudicada;



e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respectiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

ARTIGO 5.º **SIGILO**

O prestador de serviços deve guardar sigilo quanto a informações que o seu pessoal venha a ter conhecidas relacionadas com a execução do contrato.

ARTIGO 6.º **PREÇO CONTRATUAL**

1 - O preço base do presente procedimento é de 60.000,00 euros, ao qual acrescerá a importância referente ao IVA à taxa legal em vigor.

2 - Pelo fornecimento dos serviços objecto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Procuradoria-Geral da República deve pagar ao fornecedor o preço constante da proposta, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

3 - Sempre que houver alterações registadas no mercado durante o prazo de vigência do contrato, o adjudicatário deverá proceder à redução automática dos preços.

ARTIGO 7.º **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1 - As quantias devidas pela PGR, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 45 dias após a recepção das respectivas facturas.

2 - Para efeitos de pagamento as facturas só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respectiva.
Estas deverão ser apresentadas, individualmente, em suporte de papel, correspondendo, respectivamente, ao serviço de voz fixo e móvel, à ligação ao MJ e Ethernet e à Internet, todas remetidas para a sede da PGR, na Rua da Escola Politécnica, 140, 1269-269 Lisboa.

3 - Quando solicitada, a facturação será emitida e enviada à Entidade Contratante por via electrónica, em formatos editáveis (tais como CSV, XML ou ODS - Open Document Spreadsheet).



Artigo 8.º **Cessão da posição contratual**

A cessão da posição contratual por qualquer das partes e a subcontratação pelo prestador de serviços, depende de autorização da outra parte nos termos do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 9.º **Casos fortuitos ou de força maior**

1 - Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos colectivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

2 - A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar qual o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 10.º **Proposta**

1 - Na proposta o concorrente deve manifestar a sua vontade de contratar, indicar as condições em que se dispõe a fazê-lo e deve incluir os seguintes elementos:

- a) Declaração de aceitação do conteúdo do Caderno de Encargos elaborada em conformidade com o Modelo 1 em Anexo;
- b) Preços de instalação ou activação;
- c) Preços de assinatura mensal;
- d) Preços de utilização do Serviço Telefónico Fixo, designadamente para as seguintes categorias de chamadas:
 - Chamadas locais ou para números do mesmo indicativo;
 - Chamadas nacionais ou para números de indicativos diferentes;
 - Chamadas fixo-móvel;
 - Chamadas internacionais;
- e) Períodos de taxação que devem ser uniformes no caso de chamadas locais e nacionais;
- f) Tempo de resposta em caso de falha de comunicação;
- g) Prazo de execução/instalação; (data limite tendo em atenção que os serviços devem ter início em 01-01-2013);

2 - O preço, que não deve incluir o IVA é indicado em algarismos.

3 - Quando os preços constantes da proposta forem também indicados por extenso, em caso de divergência, estes prevalecem, para todos os efeitos, sobre os indicados em algarismos.

4 - A proposta deve mencionar expressamente que ao preço acresce o IVA, indicando-se o respectivo valor e a taxa legal aplicável.

5 - A proposta deve ser assinada pelo concorrente ou seus representantes.



Artigo 11º **Apresentação de propostas**

As propostas podem ser apresentadas até às 23H59 do dia 06/12012 no sítio www.vortalgov.pt

Artigo 12º **Critério de Adjudicação**

1 - O critério de adjudicação é o previsto na alínea a) do n.º 1 do art.º 74º do Código de Contratos Públicos (proposta economicamente mais vantajosa para a entidade adjudicante).

2 - O modelo de avaliação das propostas é feito de acordo com o art.º 139º do Código de Contratos Públicos, e encontra-se discriminado no Anexo III.

ARTIGO 13.º **Penalidades**

1 - No caso de incumprimento das obrigações emergentes do contrato e por causa imputável ao adjudicatário poderão ser aplicadas penalidades pecuniárias, nos termos previstos no presente artigo.

A1 - Pelo incumprimento da obrigação prevista no artigo 33.º das "Especificações Técnicas", constantes do presente documento, são aplicadas ao adjudicatário penalidades calculadas com base nas seguintes percentagens:

- a) Para valores de disponibilidade de serviços inferiores a 99,80% mas superiores a 99,50%: 2%;
- b) Para valores de disponibilidade de serviços inferiores a 99,50% mas superiores a 99,20%: 5%;
- c) Para valores de disponibilidade de serviços inferiores a 99,20% mas superiores a 99%: 7%;
- d) Para valores de disponibilidade de serviços inferiores a 99% mas superiores a 98,80%: 10%;
- e) Para valores de disponibilidade de serviços inferiores a 98,80% mas superiores a 98,50%: 12%;
- f) Para valores de disponibilidade de serviços inferiores a 98,50%: 15%.
- g) Acima de 15% - resolução contratual.

A2 - Pelo incumprimento da obrigação prevista no artigo 28.º das "Especificações Técnicas" constantes do presente documento, são aplicadas ao adjudicatário penalidades calculadas com base nas seguintes percentagens, tendo como base de contagem de tempo a data e hora de reporte pela PGR:

- a) Para tempos de reparação de avarias superiores a quatro horas mas inferiores a oito: 5%;
- b) Para tempos de reparação de avarias superiores a oito horas mas inferiores a doze: 7%;
- c) Para tempos de reparação de avarias superiores a doze horas mas inferiores a dezasseis: 10%;
- d) Para tempos de reparação de avarias superiores a dezasseis horas mas inferiores a vinte e quatro: 15%;
- e) Para tempos de reparação de avarias superiores a vinte e quatro horas: 20%.

2 - As percentagens indicadas no número anterior são aplicadas discriminadamente ao valor total da factura para cada um dos serviços, no mês cujos incumprimentos a entidade adjudicante pretenda sancionar.

Artigo 14.º **Patentes, licenças e marcas registadas**

1 - São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização na prestação dos serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2 - Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 15.º **Vigência do contrato**

1 - O contrato é válido de 01.01.2013 até 31.12.2013, salvo se houver lugar a rescisão com fundamento em incumprimento definitivo.

2 - Mediante notificação da entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a continuar a prestar os serviços, após a data da cessação da vigência do contrato, de acordo com o estabelecido no nº1 do artº 3º.

3 - No caso de a entidade adjudicante fazer uso da faculdade prevista no número anterior, a relação contratual existente entre as partes terá um conteúdo igual ao que vigorava à data da cessação da vigência do contrato.



ARTIGO 16.º
RESCISÃO DO CONTRATO

1 - O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação dos serviços ou falta de reposição dos serviços contratados, em boas condições de funcionamento, por período superior a 30 dias úteis.

Artigo 17.º
Outros encargos

Todas as despesas derivadas da elaboração da proposta bem como da celebração do contrato nos termos da legislação em vigor, nomeadamente o pagamento do imposto do selo, são da responsabilidade do prestador de serviços.

Artigo 18.º
Foro competente

As partes acordam que qualquer conflito decorrente do presente contrato seja dirimido pelo tribunal materialmente competente sediado em Lisboa.

Artigo 19.º
Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados domingos e feriados.

Artigo 20.º
Legislação aplicável

Às situações jurídicas que não estejam especialmente previstas no presente caderno de encargos aplica-se o regime previsto no CCP aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro e republicado pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de Outubro e alterado pelo D.L.149/2012, de 12 de Julho.

Capítulo II

Cláusulas Técnicas

Artigo 21.º
Âmbito

1 - Os presentes requisitos técnicos têm por objectivo a definição das condições de disponibilização e prestação dos serviços de telecomunicações de uso público, para a Procuradoria-Geral da República (PGR).



2 - É obrigação do adjudicatário a execução de todos os trabalhos necessários à disponibilização dos serviços de telecomunicações nos locais da sua prestação, mesmo os que, embora necessários ao seu bom funcionamento, não se encontrem discriminados, não podendo em caso algum justificar deficiências de funcionamento dos serviços prestados com base na interpretação do presente documento.

3 - A execução de todos os trabalhos necessários à disponibilização dos serviços deve ser obrigatoriamente efectuada sem interrupção do normal funcionamento dos serviços de telecomunicações actuais durante as horas de expediente ou, na sua total impossibilidade, deve considerar-se um conjunto de acções que minimizem o incómodo, incluindo o recurso à execução de trabalhos em Sábados, Domingos, feriados e fora das horas de expediente, a combinar com a entidade adjudicante.

4 - De modo a garantir a não interrupção dos serviços de telecomunicações existentes devem ser asseguradas pelo adjudicatário todas as condições necessárias para o efeito, incluindo a portabilidade dos números actuais e assistência nas necessárias alterações administrativas e técnicas incluindo as resultantes da eventual necessidade de actualização do registo do domínio da PGR junto da Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN).

5 - As características dos serviços de telecomunicações bem como as condições em que devem ser prestados são definidas nos presentes requisitos técnicos.

Artigo 22.º **Obrigações do adjudicatário**

Constituem obrigações do adjudicatário, entre outras previstas na legislação aplicável e no presente documento, as seguintes:

- a) Garantir a prestação dos serviços, assegurando a sua interoperabilidade, continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade, nos termos do contrato;
- b) Notificar de qualquer ocorrência futura de que o adjudicatário tenha conhecimento e que possa prejudicar a qualidade da prestação dos serviços objecto do contrato, nomeadamente trabalhos de instalação e desinstalação, reparação e manutenção da rede do adjudicatário, exceptuados os casos de emergência e força maior que serão informados assim que possível;
- c) A manutenção das infra-estruturas, dos materiais e do equipamento da propriedade do adjudicatário utilizados na prestação dos serviços, nos termos da lei.
- d) O reembolso dos montantes e o pagamento das compensações nos termos do Contrato.

Artigo 23.º

Especificação geral dos serviços objecto do procedimento

A PGR dispõe de uma rede de comunicações multi-serviços baseada em Protocolo IP, que serve um conjunto de serviços e organismos que a constituem. Pretende-se com o presente procedimento a contratação do fornecimento do serviço de:

- a) Transmissão de voz para a rede pública utilizando o Protocolo IP;
- b) Interligação por fibra óptica dos edifícios da Procuradoria-Geral da República;
- c) Conectividade Internet;
- d) Ligação à rede do Ministério da Justiça para os locais identificados no anexo IV.

O serviço proposto deverá ser escalável e permitir a gestão de largura de banda.

Artigo 24.º

Descrição da solução de transmissão de voz

A solução técnica a apresentar pelos concorrentes deverá consistir numa solução de comunicação para a transmissão de voz exclusivamente através de IP, designada tecnicamente por 'SIP Trunk com 120 canais para funcionar com Cisco CallManager V 7.1 com Cube com capacidade para 125 chamadas em simultâneo.

Artigo 25.º

Características do serviço de conectividade entre edifícios da PGR

A ligação entre os locais deve ter as seguintes características:

Conectividade com interface Gigabit Ethernet, totalmente redundante, sobre fibra óptica, ligando os 3 edifícios (o edifício da Rua da Escola Politécnica, 140, o edifício da Rua Alexandre Herculano, 60 e o edifício da Rua Vale do Pereiro, 2) ao ponto mais próximo da rede de fibra óptica do operador, com fiabilidade mínima de 98%.

Artigo 26.º

Características da ligação Internet

A ligação à Internet deverá ser em circuito dedicado, com fiabilidade mínima de 98%.



Artigo 27.º
Características da ligação ao MJ

A ligação ao Ministério da Justiça deverá, sem contenção, ser com fiabilidade mínima de 98%.

Artigo 28.º
Especificações funcionais

A solução a apresentar pelo concorrente deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos funcionais:

- a) Segurança e privacidade das comunicações das respectivas entidades;
- b) Alta DISPONIBILIDADE (num período de 1 ano ou 365 dias, o funcionamento percentual não deverá ser inferior a 99,90%);
- c) Assegurar a realização dos procedimentos necessários para a MONITORIZAÇÃO da rede, o registo e o acompanhamento das anomalias até à sua conclusão, e o controlo dos níveis de serviço (deverá o concorrente prever a apresentação de relatórios trimestrais demonstrativos dos níveis de serviço prestado).

Artigo 29.º
Especificações técnicas

1 - O concorrente deve instalar, sem quaisquer custos para a ENTIDADE CONTRATANTE, um acesso que suporte com o débito necessário para a implementação do serviço requerido.

2 - O acesso deve contemplar soluções de redundância, sem perda da qualidade de serviço.

3 - O acesso deverá ter capacidade para suportar até 120 chamadas em simultâneo.

4 - A solução a apresentar pelo concorrente deverá prever a utilização do protocolo SIP.

5 - A solução a apresentar pelo concorrente deverá prever os codecs de áudio G.729 e G.711.

6 - O concorrente deve prever a implementação de técnicas de separação de tráfego através de VLANs, de forma a separar no mesmo circuito físico a voz e os dados.

7 - Deverá o concorrente identificar, descrever e discriminar mecanismos de qualidade de serviço (QOS) implementadas no âmbito do presente projecto.

8 - O concorrente deve assegurar e garantir:

- a) O número chamador apresentado ao terminal chamado não poderá ser alterado e deverá ser de acordo com o plano de numeração existente e em vigor em cada um dos locais ao abrigo da presente consulta;
- b) Deverá garantir o acesso aos números especiais existentes (707, 800, 808, etc...);
- c) Deverá ser garantido o serviço de fax grupo 2 (fax relay T38).

9 - O concorrente deverá prever a utilização de tecnologias com base em standards internacionais.

Artigo 30.º **Volume estimado de comunicações**

Os concorrentes devem basear as suas propostas na estimativa do tráfego de voz dos serviços da PGR, indicados no Anexo II - a média de minutos de 6 meses de 2012.

Artigo 31.º **Desempenho do serviço**

1 - O serviço a prestar deve cumprir os seguintes requisitos para toda a conectividade proposta:

- a) ATRASO FIM-A-FIM: inferior a 50 ms;
- b) JITTER: inferior a 20 ms;
- c) TAXA DE ERROS: inferior a 0,01%.

2 - A PGR poderá fazer testes, por amostragem, ao cumprimento dos requisitos referidos no número anterior, dando conhecimento dos respectivos resultados ao Adjudicatário.

3 - Sempre que os serviços não cumpram algum dos requisitos indicados no n.º1 considera-se que há indisponibilidade do serviço.

Artigo 32.º **Alteração dos serviços contratados**

1 - A ampliação dos serviços contratados e as condições da sua prestação devem obedecer ao estipulado no contrato.

2 - O cancelamento de serviços contratados que deixarem de ser necessários às actividades da PGR não confere ao adjudicatário nenhum direito a indemnização.

Artigo 33.º **Disponibilidade dos serviços**

1 - A disponibilidade dos serviços a prestar nos termos do contrato deve ser igual ou superior a 99,80% para períodos de avaliação trimestrais.

2 - O concorrente deve indicar de forma detalhada os parâmetros de qualidade de serviço em termos de disponibilidade e de tempo médio de reposição de serviço.

Disponibilidade na Rede:

A disponibilidade é calculada com base na percentagem de tempo durante a qual a rede é capaz de processar e encaminhar tráfego entre dois pontos, medida com base nas horas potenciais de utilização e por um período específico, através da seguinte formula:

$$D_{local}(\%) = \frac{NHF - NHI}{NHF} \times 100$$

Em que:

$D_{local}(\%)$ = Disponibilidade local em percentagem

NHF = Número de Horas de Funcionamento potenciais (24 horas por dia, 7 dias por semana)

NHI = Número de Horas de Interrupção

Tempo de reparação de anomalias

- a) O concorrente deve garantir que qualquer anomalia grave que lhe seja comunicada pela entidade contratante, ou de que tome, por si, conhecimento, deve ser reparada no prazo máximo de 2 horas, caso a mesma ocorra entre as 8 e as 20 horas ou de 4 horas se a mesma ocorrer entre as 20 horas e as 8 horas;
- b) É considerada anomalia grave qualquer indisponibilidade do serviço de transmissão de voz;
- c) Para os restantes serviços incluídos no contrato o tempo de reparação das avarias deve ser igual ou inferior a 4 horas.

Para os efeitos dos números anteriores, os concorrentes devem indicar os contactos do serviço de suporte técnico, para os quais a entidade contratante pode comunicar as anomalias detectadas.

3 - A avaliação do TRA começa quando é comunicada uma avaria e aberta a respectiva ficha de ocorrência pelo sistema de gestão de avaria do adjudicatário e termina quando a avaria é resolvida e encerrada a ficha de ocorrência.

O prazo para reparação previsto em 3. não prejudica a contabilização desde o início da anomalia para efeitos de aplicação das penalidades por indisponibilidade.

Artigo 34.º

Períodos com risco de interrupção do serviço

1 - É permitida a ocorrência semanal de períodos com risco de interrupção do serviço de acesso à Internet com uma duração máxima de duas horas, nos termos a acordar com a entidade adjudicante.



2 - O adjudicatário obriga-se a informar a entidade adjudicante, com quinze dias de antecedência, da data prevista para a ocorrência de um período com risco de interrupção do serviço de acesso à Internet.

3 - O adjudicatário pode cessar, suspender ou limitar a oferta dos serviços de ligação quando essa cessação, suspensão ou limitação seja necessária para assegurar as seguintes situações:

- a) A segurança do funcionamento da rede de comunicações electrónicas;
- b) A utilização efectiva e eficiente das frequências atribuídas, bem como a necessidade de evitar interferências prejudiciais com elementos técnicos, espaciais ou terrestres;
- c) A observância das medidas relativas à protecção de dados pessoais, à confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a reserva da vida privada;
- d) Assegurar a conformidade com os planos de ordenamento de território e respeito das condicionantes inerentes à protecção do ambiente e do património.

4 - As restrições à oferta dos serviços referidas no número anterior devem ser notificadas à entidade adjudicante quando este seja afectado, com uma antecedência mínima de 24 horas em relação ao início dessa restrição.

Artigo 35.º **Cronograma**

1 - Os concorrentes deverão apresentar um cronograma das actividades a realizar entre a data de início do contrato e activação do serviço.

2 - O Adjudicatário obriga-se a activar os serviços no prazo máximo de 30 dias seguidos a contar da data de início da vigência do contrato.

3 - Deverá existir coordenação na montagem e configuração do serviço com os responsáveis pela administração do Callmanager e dos Switchs.

4 - Para efeitos da activação dos serviços, a entidade adjudicante obriga-se a facultar o acesso às suas instalações ao pessoal autorizado pelo adjudicatário, devidamente credenciado.

5 - Mediante notificação da entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a continuar a prestar os serviços que serão objecto de contrato, após a data da cessação da vigência do contrato, durante um período que não poderá exceder os seis meses.

No caso de a entidade adjudicante fazer uso da faculdade prevista no n.º anterior, a relação contratual entre as partes terá um conteúdo igual ao que vigorava entre as partes à data da cessação do contrato.

Artigo 36.º

Ferramentas de Monitorização e Desempenho

- 1 - A proposta deverá incluir descrições das ferramentas de MONITORIZAÇÃO e desempenho utilizadas, bem como o método de cálculo dos indicadores de desempenho utilizados.
- 2 - O concorrente deverá incluir na proposta uma solução via Web que permita:
 - a) A MONITORIZAÇÃO em tempo real do débito do circuito de acesso, Jitter, Packet Loss e chamadas em simultâneo;
 - b) A análise da evolução da rede com acesso a gráficos ou relatórios históricos semanais, mensais e anuais para os dados;
 - c) A obtenção de relatórios a pedido por períodos específicos.
- 3 - A solução referida no número anterior deverá estar acessível e disponível à entidade contratante, 24 horas por dia, durante o período de vigência do contrato.

Artigo 37.º

Serviço de atendimento

- 1 - O adjudicatário deve dispor de um serviço de atendimento permanentemente disponível durante a vigência do contrato, contactável por telefone, correio electrónico e *fax* a que cabe assegurar o registo de todas as avarias ou anomalias que lhe sejam notificadas.
- 2 - O adjudicatário obriga-se ainda a disponibilizar dois contactos alternativos para a resolução de problemas urgentes que se venham a verificar no decurso da prestação dos serviços objecto do contrato.
- 3 - Para efeito de identificação imediata junto do serviço de atendimento, o adjudicatário deve atribuir à entidade adjudicante um número único de cliente.

Artigo 38.º

Gestor de conta

- 1 - O gestor de conta representa o adjudicatário no âmbito da execução do contrato, salvo disposição contrária nele prevista.
- 2 - Ao gestor de conta compete, nomeadamente:
 - a) Receber e encaminhar os pedidos de alteração dos serviços contratados que venham a ser formulados;
 - b) Receber e encaminhar os demais pedidos que a entidade adjudicante entenda formular no âmbito da execução do contrato.
- 3 - A solicitação da entidade adjudicante, o gestor de conta deve assumir a resolução de qualquer pedido formulado ao serviço de atendimento, sempre que o mesmo não tenha sido resolvido nos termos estipulados no contrato.



Anexo I
Locais de prestação de serviço

A . Locais de terminação de fibra óptica

Localização	Observações
Centro de dados da PGR	O Centro de dados está situado na Rua do Salitre, 197, 1269-113 Lisboa Latitude: 38.719916 ou 38° 43' 12" N Longitude: -9.153478 ou 9° 9' 13" w

B . Locais de ligação dos circuitos dedicados

1. Ligação MJ

Pontos de terminação		Velocidade
Centro de Dados da PGR.	Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P. Av. Casal Ribeiro, 16 – Lisboa Latitude: 38.732176 ou 38° 43' 56" N Longitude: -9.141872 ou 9° 8' 31" W	10 Mbits

2. Acesso à Internet

Ponto de terminação	Velocidade
Centro de Dados da PGR.	10 Mbits

C . Ligação dos edifícios –(Ethernet)

Pontos de terminação		Velocidade
Centro de Dados da PGR	Rua do Vale do Pereiro, 2 Lisboa Latitude:38.720087 ou 38° 43' 12" N Longitude: -9.151783 ou 9° 9' 6" W	200Mbits
Centro de Dados da PGR	Rua Alexandre Herculano, 60 Lisboa Latitude:38.720965 ou 38° 43' 15" N Longitude:-9.153135 ou 9° 9' 11" W	200Mbits

**Anexo II**

Tipo de comunicação	Total
MI	15.171
ID	3.940
RMN	13.286
OC	1.831
INT	355
Total Geral	34.583

Legenda:

MI - Mesmo Indicativo

ID - Indicativos Diferentes

RMN - Redes Móveis Nacionais

OC - Outras Comunicações

INT - Internacional

Nota: Considerada a média de minutos de 6 meses de 2012



Anexo III

A - Preço

Considera-se preço o custo proposto pelo concorrente para o período total do fornecimento, ou seja, 12 meses, com base na estimativa de consumos indicada no caderno de encargos, incluindo quaisquer valores cobrados, seja a título de instalação, exploração ou manutenção ou tráfego, abrangendo assim:

- A1 - Custos de instalação da solução;
- A2 - Outros custos fixos associados à manutenção do serviço;
- A3 - Tráfego fixo;
- A4 - Tráfego móvel.

A cada um dos itens, será atribuído um valor de 0 a 100 resultante do produto 100 pelo quociente entre o valor da proposta mais baixa e o valor da proposta em análise

Caso o adjudicatário declare que não será cobrado valor em qualquer dos itens, o valor a incluir nessa rubrica será um (1).

B - Adequação técnica

A adequação técnica afere-se pela solução de redundância apresentada, sendo atribuída uma pontuação igual ao valor indicado na tabela seguinte:

	Descrição	Pontuação máxima possível	Pontuação a atribuir
B	Solução de redundância	20 pontos	Dois acessos utilizando caminhos distintos = 20 pontos Dois acessos utilizando o mesmo caminho = 5 pontos

**Ponderação:**

A - Preço	80%
A1 - Instalação	25%
A2 - Mensalidade Fixa	20%
A3 - Chamadas fixas	20%
A4 - Chamadas móveis	35%
B - Adequação técnica	20%

Fórmula de classificação final:

A CLASSIFICAÇÃO FINAL a atribuir será expressa através da soma ponderada das classificações parcelares decorrente dos vários critérios, numa escala de 0 a 100 valores, determinada através da seguinte fórmula:

$$CF = 0,8x(0,25xA1+0,2xA2+0,2xA3+0,35xA4)+0,2B$$

Em que:

CF - Classificação Final

A1 - Instalação = (100x(proposta mais baixa/proposta em análise))

A2 - Mensalidade fixa = (100x(proposta mais baixa/proposta em análise))

A3 - Valor médio dos tarifários rede fixa = (100x(proposta mais baixa/proposta em análise))

A4 - Valor médio dos tarifários rede móvel = (100x(proposta mais baixa/proposta em análise))

B - Adequação técnica

O apuramento do candidato depende da obtenção de pontuação não inferior a 50 pontos, numa escala de 0 a 100.