



Conteúdo

CLÁUSULA 1 - OBJETO DOS SERVIÇOS A PRESTAR	2
CLÁUSULA 2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS	2
CLÁUSULA 3 - PERFIL DE CONSUMO	3
CLÁUSULA 4 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO	4
CLÁUSULA 5 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	5
CLÁUSULA 6 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO	5
CLÁUSULA 7 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	6
CLÁUSULA 8 - ARQUITETURA E CARACTERÍSTICA BASE DO SERVIÇO	6
CLÁUSULA 9 - FUNCIONALIDADES BASE DO SERVIÇO	8
CLÁUSULA 10 - DIRETÓRIO TELEFÔNICO (PARA EQUIPAMENTOS IP)	8
CLÁUSULA 11 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO	9
CLÁUSULA 12 - VOICE-MAIL	11
CLÁUSULA 13 - ATENDIMENTO AUTOMÁTICO INTERATIVO (IVR)	11
CLÁUSULA 14 - DIMENSIONAMENTO E ALOJAMENTO	12
CLÁUSULA 15 - DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE DO SISTEMA DE TELEFONIA	13
CLÁUSULA 16 - CONTABILIZAÇÃO DE COMUNICAÇÕES FIXAS	13
CLÁUSULA 17 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO	14
CLÁUSULA 18 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS	14
CLÁUSULA 19 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO	14
CLÁUSULA 20 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	15
CLÁUSULA 21 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO	15
CLÁUSULA 22 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	15
CLÁUSULA 23 - RELATÓRIOS DE GESTÃO	15
CLÁUSULA 24 - NÍVEIS DE SERVIÇO	16
CLÁUSULA 25 - FORMAÇÃO DE TÉCNICOS DO MUNICÍPIO DE CAMINHA	17
ANEXO I - PERFIL DE CONSUMO DO MUNICÍPIO	18
ANEXO II - LEVANTAMENTO DE ACESSOS/SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS JÁ EXISTENTES	18
ANEXO III - MAPA DE LOCAIS	26

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1 - OBJETO DOS SERVIÇOS A PRESTAR

1. O objeto deste procedimento e a aquisição de serviços de comunicações de voz e transmissão de dados, de acordo com os níveis de serviço definidos no presente Caderno de Encargos e demais documentos do procedimento concursal.
2. O contrato a celebrar engloba as seguintes componentes:
 - a) Serviço móvel de voz e dados;
 - b) Serviço telefónico fixo;
 - c) Serviço móvel de dados (banda larga);
 - d) Serviço de dados fixo (fibra ótica);
 - e) Serviço de Fax via GSM;
 - f) Fornecimento e execução de acesso fibra a 3 Gbps simétrico profissional com Backup por Mini- link a 100 Mbps simétrico;
 - g) Atribuição de 8 IP's dedicados (Net Premium - DMZ - DMZ 8).

CLÁUSULA 2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS

1. O Serviço móvel de voz e dados tem associado ao serviço a disponibilização de um plafond/crédito em comunicações, com um mínimo de 10.000€ + IVA, para eventual aquisição de equipamentos de quatro tipologias distintas, sem custos para o Município, durante a vigência do contrato. Os referidos equipamentos não estão sujeitos a permanências ou bloqueios do operador:
 - a) Equipamentos Tipo A – Telemóveis normal (voz);
 - b) Equipamentos Tipo B – Telemóveis médios (voz, dados e Bluetooth);
 - c) Equipamentos Tipo C – Telemóveis de topo (mínimo equivalente a *smartphones*);
 - d) Equipamentos tipo D – Tablets
 - e) Equipamentos tipo E – Laptops
 - f) Equipamentos tipo F – Routers Móveis (5G, 5G+, ..., etc)
2. O serviço telefónico fixo tem associado ao serviço a disponibilização de equipamentos de quatro tipologias distintas, com custos de aquisição dos equipamentos para o Município e custo de mensalidade por tipo de equipamento para o suporte da solução de comunicações de acordo com os seguintes pressupostos:
 - a) Equipamentos IP com visor a cores e capacidade para mais de 1300 entradas;

- b) Equipamento terminal de secretaria sem cablagem, que iniba o transporte para um local diferente do designado;
 - c) Equipamentos terminais móveis (protocolo DECT) ou similares que permitam comunicações em mobilidade, dentro das instalações do Município, com tecnologia 3G e/ou superior;
 - d) Equipamentos que permitam a utilização por invisuais, ou módulo de extensão de terminal IP.
3. O serviço móvel de dados (banda larga) tem associado ao serviço o fornecimento dos equipamentos USB hotspot portátil com tecnologia 4G/5G e WIFI 801.11 b/g/n/ac/ax e serviços necessárias para usufruir do serviço de dados contratado. O avanço da tecnologia fica também salvaguardado.
4. O serviço de dados fixo (fibra ótica) tem associado ao serviço o fornecimento dos equipamentos e serviços necessários para usufruir do serviço de acesso a internet contratado.

CLÁUSULA 3 - PERFIL DE CONSUMO

1. A estruturação dos preços do serviço de comunicações é baseada num custo por minuto, faturado ao segundo, após o primeiro minuto, por número de mensagens ou volume de dados, para cada uma das classes de tráfego previstas em cada componente do serviço, para além de outros custos mensais.
2. Para os devidos efeitos considera-se que a duração média das chamadas é de 100 segundos.
3. O atual perfil de consumo do Município encontra-se discriminado no Anexo I - Perfil de consumo do Município.
4. A entidade adjudicante reserva-se no direito de não adquirir as quantidades previstas, sem que, por esse facto, o adjudicatário tenha direito a qualquer indemnização.
5. A entidade adjudicante poderá ultrapassar as quantidades previstas, até ao limite do preço contratual.
6. A entidade adjudicante reserva-se no direito de renegociar os packs de minutos e SMS massivas contratados, desde que se demonstre que o negócio é economicamente vantajoso, e mediante acordo escrito entre as partes.
7. A entidade adjudicante reserva-se no direito de reduzir as quantidades contratadas, sem que, por esse facto, o adjudicatário tenha direito a qualquer indemnização.

CAPÍTULO VIII - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

SECÇÃO I - SERVIÇO MÓVEL DE VOZ E DADOS

CLÁUSULA 4 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para um universo de até no máximo 300 cartões/serviços, em pacote de 60.000 minutos/SMS partilhado por todos os serviços, com minutos incluídos para comunicações de Voz e SMS, para as redes móveis e fixas nacionais.
2. O tráfego afeto ao serviço móvel de voz é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel "intraconta" - grupo do Município;
 - b) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel VODAFONE;
 - c) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel NOS;
 - d) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
 - e) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel DIGI;
 - f) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel Outros operadores;
 - g) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Fixas Nacionais "SFT";
 - h) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Internacionais;
 - i) Tráfego em roaming.
3. Relativamente ao tráfego afeto ao serviço móvel de mensagens (SMS), prevendo-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede móvel - Terminação Rede móvel "intraconta" - grupo do Município;
 - b) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel VODAFONE;
 - c) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel NOS;
 - d) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
 - e) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel DIGI;
 - f) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel Outros operadores;
 - g) Origem Rede móvel - Terminação Redes Internacionais;
 - h) Tráfego em roaming.
4. Deve ser apresentada proposta para o serviço de módulos de SMS para a divulgação de eventos com um pacote máximo de SMS incluídos de 20.000 mensagens/mês, prevendo-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel "intraconta" - grupo do Município;
 - b) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel VODAFONE;
 - c) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel NOS;
 - d) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
 - e) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel DIGI;
 - f) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel Outros operadores;

5. Para um total de até 100 aditivos de internet, com pacote individual ilimitado (atribuídos ao utilizador, não partilhável), sem limitações de velocidade e de dados, incluindo dados em roaming de acordo com a regulamentação europeia, prevendo-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Móvel - Acesso Internet;
 - b) Origem Rede Móvel - Acesso rede de dados do Município;
 - c) Origem Rede Móvel - Acesso outras redes de dados.

CLÁUSULA 5 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Garantir a portabilidade dos números para todos os serviços existentes no universo do Município, caso seja solicitado. Qualquer custo associado a portabilidade dos números e da responsabilidade da entidade prestadora do serviço;
2. Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para esta componente;
3. Garantir o acesso aos serviços previstos para esta componente;
4. Faturação
5. Voz móvel ao segundo, a partir do primeiro minuto;
6. Unidade de faturação de dados (aditivo de e-mail e internet) de 10KB;
7. Garantir a possibilidade do Município definir barramentos em tempo real ao nível de cada serviço/colaborador;
8. Barrar serviços de valor acrescentado e chamadas com custos partilhados;
9. Barrar cobranças de serviços através de plataformas digitais (google play, store ou outras equivalentes) através da conta do operador;
10. Fornecer e apresentar soluções para os equipamentos pretendidos, para cada uma das tipologias de telemóveis indicadas em 1;
11. Os concorrentes deverão disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminais propostos.

SECÇÃO II - SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

CLÁUSULA 6 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Garantir serviço telefónico Fixo, através de sistema de central telefónica, em circuito fechado em fibra ótica a 4Mbps, em regime de *cloud service*, em pacote de 60.000 minutos/SMS partilhado por todos os serviços, com minutos incluídos para comunicações de Voz e SMS, para as redes móveis e fixas nacionais
2. O tráfego afeto ao serviço telefónico fixo e classificado da seguinte forma:
 - a) Origem Rede Fixo - Terminação Rede Fixo "intraconta" - grupo do Município;
 - b) Origem Rede Fixo - Terminação Rede Móvel "intraconta" - grupo do Município;

- c) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede Móvel VODAFONE;
- d) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel NOS;
- e) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
- f) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel DIGI;
- g) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Moveis Nacionais - Outras Redes Moveis;
- h) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Nómadas;
- i) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Fixas Nacionais;
- j) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Internacionais.

CLÁUSULA 7 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Solução de comunicações unificadas com integração total entre fixo/móvel, com funcionalidades avançadas de telefonia IP, em regime de *cloud service*, associadas aos telefones fixos e voz móvel;
2. Fornecimento de equipamentos, *routers* e *switchs* para interligação de todos os telefones necessários bem como circuitos para efetivação do serviço;
3. Fornecimento de circuito fechado em fibra-ótica para suporte da solução fixa de comunicação no edifício Paços do Concelho (mínimo 4MBps).
4. Os concorrentes deverão disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminal propostos.

CLÁUSULA 8 - ARQUITETURA E CARACTERÍSTICA BASE DO SERVIÇO

1. A solução deve substituir todos os sistemas telefónicos e conexos existentes no Município, assegurando as suas ligações internas (entre extensões e números do Município) e ligações externas a redes públicas e a rede móvel (GSM) do Município.
2. Pretende-se que a nova solução evolua as funcionalidades anteriormente existentes adicionando-lhe novos serviços (por exemplo, serviço de diretório, faturação centralizada, níveis de serviço, entre outros).
3. A solução devesa garantir um canal de comunicação por cada acesso fixo.
4. O sistema deve considerar a implementação de um plano de numeração interna, mantendo o atual plano de números de acesso e DDI {Direct Dial-In} do Município,
5. Para comodidade dos utilizadores, deve assegurar-se a possibilidade de marcação de extensões internas reduzidas.
6. A solução deve suportar os seguintes requisitos de carater técnico:
 - a) Protocolo SIP (IETF RFC 3261);
 - b) Codecs G.711, G.722, G.723.1, G.726, G.728, iLBC, AAC-LD e G.729a;
 - c) Mecanismos de QoS (IEEE 802.1 p);

- d) VLAN tagging (IEEE 802.1q),
7. A solução de telefonia a propor deve contemplar toda a configuração necessária de equipamentos/acessos necessários para o transporte do serviço de voz na WAN/LAN.
8. Devem ser propostos terminais suportados/certificados para funcionamento com o sistema proposto.
9. A solução deve suportar mecanismos de sobrevivência para o utilizador. Descrever as funcionalidades propostas e implementadas neste domínio.
10. A plataforma de telefonia IP deve dispor de mecanismos de redundância que assegurem a disponibilidade pretendida pelo Município. O concorrente deve explicitar os mecanismos existentes.
11. A solução e equipamentos apresentados deverão conter as seguintes características:
- a) Equipamentos IP com visor a cores e capacidade para mais de 1300 entradas;
 - b) Equipamentos terminais de secretaria sem cablagem, que inibam o transporte para um local diferente do designado;
 - c) Equipamentos terminais móveis (protocolo DECT) ou similares que permitam comunicações em mobilidade, dentro das instalações do Município;
 - d) Softphone.
12. A solução devera integrar totalmente com os serviços móveis do município, permitindo a alocação de uma extensão fixa aos serviços móveis.
13. A solução devera permitir a criação de mais do que um perfil de utilização dentro e fora das Instalações do Município. Por exemplo, devera permitir que os serviços móveis fora das instalações estejam barrados a todos os destinos, tendo uma lista de exceção, sendo que dentro das instalações permitam o seu uso livre.
14. A solução devera conter um portal de configuração único para os serviços móveis e fixos, o qual o concorrente devera descrever pormenorizadamente, contendo nomeadamente as seguintes funcionalidades:
- a) Barramentos da numeração fixa e móvel;
 - b) No caso dos serviços com número móvel e fixo, funcionalidades de barramento do n.º móvel ou fixo;
 - c) Criação de listas de exceção de barramentos Inbound e Outbound ao acesso móvel ou fixo;
 - d) Criação e gestão de vários perfis de gestão de funcionalidades de gestão neste portal;
 - e) Reencaminhamentos quer no acesso móvel quer no acesso fixo.
15. Deve também ser possível ao utilizador parametrizar, em sistema, um conjunto de gulas vocais identificadoras do seu estado para os chamadores. Devera ser possível ativar e desativar as

mesmas através de IVR (Interactive Voice Response) do próprio sistema, entre outros, e devem ser previstos pelo menos 5(cinco) das seguintes indicações de estado:

- a) "Utilizador em reunião";
- b) "Utilizador de férias";
- c) "Utilizador indisponível";
- d) "Utilizador em serviço externo";
- e) "Utilizador em teletrabalho";
- f) "Ausente por doença";

16. A solução devera conter a gestão das funcionalidades do utilizador, nomeadamente, avisos de indisponibilidade *standard* (referidos no ponto anterior) e customizados, reencaminhamentos seletivos; função de não incomodar através de:

- a) App para IOS e Android para configuração das funcionalidades fixas e moveis ao nível do utilizador;
- b) Acesso a portal móvel via *browser* de configuração de funcionalidades compatível com qualquer equipamento móvel com browser que permita a gestão das funcionalidades descritas, quer dos números fixos, quer dos números moveis.

CLÁUSULA 9 - FUNCIONALIDADES BASE DO SERVIÇO

- 1. A solução proposta deve possibilitar o encaminhamento de chamadas com base no número de origem (ANI), no número chamado (DNIS) ou em número direto (DDI). Deverão ser indicados que outros critérios podem ser aplicados, caso existam.
- 2. A solução deve possibilitar o barramento de chamadas recebidas incondicionalmente ou com base em lista de números previamente definida.
- 3. Pretende-se também a possibilidade de restringir a saída para rede telefónica publica ou rede GSM com base no número de origem e/ou número de destino.
- 4. Pretende-se o suporte ao reencaminhamento de chamadas por não atendimento, por número ocupado ou por número indisponível.
- 5. A solução proposta deve possibilitar a definição de perfis de utilizador, com privilégios e restrições de ação no sistema de telefonia. Estes perfis devem suportar o conceito de mobilidade.

CLÁUSULA 10 - DIRETÓRIO TELEFÓNICO (PARA EQUIPAMENTOS IP)

- 1. A solução proposta deve disponibilizar um diretório de contactos do Município de Caminha que será acedido e visualizado, entre outros canais, através dos terminais telefónicos e suporte para esse tipo de funcionalidade.

2. O diretório em causa também deve poder ser acedido para consulta através de *browser*, devendo estar acessível e de forma integrada.
3. O diretório deve conter entre outros, elementos como; nome de utilizador, departamento, função, local.
4. Os critérios de pesquisa do diretório devem incluir critérios de pesquisa direta e sobre combinações dos campos referidos anteriormente. Em particular, devem suportar pesquisas fáceis de executar sobre, entre outros:
 - a) Nome do utilizador, pesquisar contacto por nome e/ou apelido;
 - b) Departamento ou função. Deve ser possível invocar o contacto de um departamento ou função, por exemplo, chamar uma posição de rececionista sem se saber o nome da pessoa que executa essa função.
5. O diretório deve ser gerido de forma centralizada.
6. O diretório deve ter a capacidade para um mínimo de 1500 contactos.
7. A solução proposta deve permitir a exportação de informação do diretório para ficheiro com formato *standard* (csv, pdf, html, XML, e eventualmente outros).
8. O sistema informático de suporte ao diretório deve ser acessível (via *web services*) para efeitos de consulta por terceiros. Com esse acesso, deve ser possível, por exemplo, o operador aceder ao diretório para obter um número fixo eventualmente associado a um número móvel de um utilizador, para efeitos de reencaminhamento de chamada.

CLÁUSULA 11 - ATENDIMENTO TELEFÓNICO

1. O sistema deve disponibilizar suporte para as funções de atendimento telefónico para as seguintes configurações:
 - a) Posto de telefonista/rececionista (consola de atendimento), Ponto de confluência das chamadas telefónicas recebidas no (s) número (s) geral (ais).
 - b) Grupo de atendimento. Número de acesso que distribui as chamadas recebidas para um grupo de extensões telefónicas que lhe estão associadas. Os mecanismos de distribuição associados a estes grupos poderão ser programados segundo algoritmos pré-definidos e poderão ter tratamento de filas de espera.
2. Em caso de não haver qualquer sessão de operadora ativa, a consola de atendimento deve comportar-se como uma extensão telefónica normal, permitindo o encaminhamento de chamadas para outras consolas ou para grupos de atendimento. Estes encaminhamentos devem ser devidamente registados e visualizados nas listagens de interações telefónicas.
3. A solução proposta deve disponibilizar a funcionalidade de serviço noturno, em que as chamadas recebidas em períodos fora do horário normal de trabalho são encaminhadas para extensões telefónicas (por exemplo posição da segurança) ou caixas de correio de voz

predeterminadas. Apresentar uma breve descrição sobre a forma como este serviço pode ser configurado pela operadora.

4. A solução proposta deve disponibilizar a funcionalidade de encaminhamento de chamadas em caso de sobrecarga no atendimento (*overflow*). Este encaminhamento deve poder ser executado sobre outras consolas ou sobre grupos de atendimento, configuráveis.
5. A solução proposta deve permitir ao operador da consola de atendimento visualizar o estado dos terminais telefónicos (disponíveis, ocupados, fora de serviço, entre outros).
6. O mecanismo de atendimento deve permitir a configuração de prioridades nas chamadas a atender, dependendo da sua origem, Por exemplo: uma chamada externa terá prioridade quando em concurso com uma chamada interna. Indicar quais as potencialidades do sistema em termos desta funcionalidade e em particular o que é configurável pelo utilizador.
7. A solução proposta deve permitir a comutação entre conversações ativas monitorizadas por uma dada consola. Um(a) operador(a) poderá mudar de uma chamada para outra conforme pretenda.
8. A solução proposta deve possibilitar o parqueamento e recuperação de chamadas. O parqueamento deve poder ser feito sobre um grupo de atendimento. A recuperação deve poder ser feita por solicitação ou de forma automática apos um período de tempo pré-configurado.
9. A solução proposta deve permitir que as operações telefónicas (parqueamento, transferência, entre outros) sejam assistidas por guias vocais pré-programadas.
10. A solução deve possibilitar a colocação de chamadas em espera.
11. Nas chamadas em espera deve ser colocada música.
12. A solução proposta deve permitir a transferência de chamadas, com e sem consulta (*blindtransfer*). No segundo caso, deve existir um mecanismo de recuperação automática de chamada acionado apos um período de tempo pré configurado (pode ser definido em número de toques).
13. A solução proposta deve permitir a configuração de um mínimo de 100 grupos de atendimento.
14. Os grupos de atendimento devem suportar um mínimo de 100 extensões.
15. A distribuição de chamadas dentro de um grupo de atendimento deve ser feita de acordo com algoritmos pré-configurados. Indicar quais os algoritmos suportados.
16. Pretende-se que, em caso de perda de comunicações, as extensões telefónicas afetadas sejam automaticamente excluídas do grupo de atendimento a que pertencem.
17. A solução proposta deve permitir a um membro de um grupo recuperar (*callpickup*) uma chamada que se encontre a tocar noutra extensão telefónica do mesmo grupo.

CLÁUSULA 12 - VOICE-MAIL

1. Pretende-se que o sistema de telefonia suporte a gravação de mensagens de voice-mail nas extensões indicadas (como base deve considerar-se que serão todas as acessíveis a partir das redes públicas).
2. As caixas de voice-mail devem poder ser acedidas através de um terminal telefónico e mediante autenticação com código de acesso (numérico).
3. A navegação no diretório da caixa de correio de voz deve ser assistida por guias vocais configuradas em português.
4. Os critérios de encaminhamento de chamadas para voice-mail devem ser configuráveis no terminal. Como base são considerados os casos de linha impedida e o desvio em caso de chamada não atendida. Deverão ser indicados outros critérios, caso existam.
5. Os utilizadores com voice-mail devem poder configurar uma mensagem de boas-vindas através do seu terminal telefónico (usando guias vocais),
6. Os utilizadores com voice-mail devem poder alterar o código de acesso ao diretório da sua caixa de correio de voz através do seu terminal telefónico ou na página do serviço de suporte (selfservice).
7. Os concorrentes devem referir e explicar quais os mecanismos de resiliência a falhas disponibilizados pelo fornecedor (nomeadamente mecanismos de cópia - *backup* – e recuperação de informação implementados).
8. O sistema deve permitir o envio, mediante configuração do utilizador, de correio eletrónico com o conteúdo das mensagens de voz recebidas (gravação em formato mp3),

CLÁUSULA 13 - ATENDIMENTO AUTOMÁTICO INTERATIVO (IVR)

1. A solução proposta deve permitir a integração de sistemas de atendimento automático interativo (IVR - Interactive Voice Response) com o sistema de telefonia IP de forma a realizar o atendimento e tratamento de chamadas telefónicas sem intervenção humana.
2. O referido IVR deve ser integrado com o sistema de telefonia IP existente (CTI – Computer Telephony Integration) e possibilitar a implementação dos seguintes serviços:
 - a) Suporte ao atendimento e encaminhamento inteligente de chamadas, com identificação do chamador;
 - b) Serviço informativo automático. Informação sobre horário de funcionamento dos serviços, questões mais frequentes sobre processos de inscrição em escolas, entre outros;
 - c) Serviço interativo de questionários para atualização de dados de contacto ou realização de inquéritos;
 - d) Serviços de submissão de pedidos, Envio de documentação, estado de um dado processo, entre outros,

3. Para efeitos de configuração, a solução proposta deve possibilitar a implementação de scripts de atendimento com pelo menos 3 linhas de menus de opções, selecionáveis por DTMF (*dualtone multifrequency*).
4. Para a implementação dos tipos de serviços referidos atrás o sistema de IVR deve poder interagir com bases de dados e aplicações externas. Indicar quais os mecanismos de integração disponíveis.
5. Os scripts a serem implementados devem suportar guias vocais gravadas em português. Deve ser suportado o formato mp3.
6. Em situações de implementação de scripts com guias vocais dinâmicos, como é o caso do serviço de questões mais frequentes, a solução proposta deve permitir a integração de mecanismos de TTS {text-to-speech}, em que as guias vocais são alimentadas a partir de uma lista de mensagens externa.
7. A solução proposta deve disponibilizar um mecanismo de teste e simulação para a implementação de novos scripts de atendimento,
8. Deve ser apresentado um esquema da arquitetura da solução proposta, assim como um breve descritivo da forma como essa integração será feita. Referir as formas de integração e protocolos suportados,
9. A gestão do sistema deve ser centralizada, via serviço de suporte as comunicações Este deve prestar um serviço de suporte que permita aos utilizadores a solicitação de configuração de serviço. A configuração e parametrização serão realizadas pelo serviço de suporte.

CLÁUSULA 14 - DIMENSIONAMENTO E ALOJAMENTO

1. A solução proposta deve assegurar serviços de e para um número até 300 terminais (terminais de voz fixos e moveis e terminais de fax), distribuídos pela rede do Município.
2. O levantamento de acessos/serviços/equipamentos já existentes consta do **ANEXO II** - Levantamento de acessos/serviços/equipamentos já existentes, não obstante poderem ser considerados a posteriormente outros acessos/serviços/equipamentos.
3. Todas as componentes do sistema proposto (suporte a plataforma e serviços) devem ser alojadas em *datacenter* (s) providenciado (s) pelo adjudicatário. Este deve também assegurar a(s) ligação(ões) com a WAN do Município de Caminha. Esta ligação suportara sinalização telefónica e tráfego de voz de e para o exterior do Município de Caminha. Deve ser referida a largura de banda proposta para assegurar os serviços solicitados.

CLÁUSULA 15 - DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE DO SISTEMA DE TELEFONIA

1. A solução deve assegurar uma disponibilidade mínima de 99,9% para a plataforma de telefonia
IP, ligações a WAN do Município e acessos a rede pública telefônica e redes GSM,
2. A solução deve dispor de mecanismos de redundância que permitam manter o nível de disponibilidade pretendido. Deve ser apresentada a arquitetura, contemplando esses mecanismos, assim como um breve descritivo dos respetivos aspetos funcional e operacionais.
3. Devem ser apresentados os mecanismos de redundância propostos/existentes para cada um dos componentes da arquitetura.
4. O tempo máximo de registo de um equipamento telefónico deve ser inferior a dez segundos (considerando a WAN e LAN em condições normais).

CLÁUSULA 16 - CONTABILIZAÇÃO DE COMUNICAÇÕES FIXAS

1. O sistema de contabilização de consumos deve ser completamente integrado com o sistema de telefonia a implementar.
2. Toda a informação recolhida a nível de contabilização de consumos deve ser registada num repositório de informação com acesso centralizado.
3. Os mecanismos de contabilização de consumos devem permitir registar a data, a hora, a duração, o número de origem e o número de destino de cada interação no sistema de telefonia, deve ser referida outra informação possível de recolher.
4. A solução proposta deve disponibilizar mecanismos de exportação de informação para ficheiros *standards* (csv, etc.), para posterior tratamento estatístico. Indicar quais os formatos suportados.
5. A solução proposta deve disponibilizar um mecanismo de geração de relatórios configuráveis pelo administrador da aplicação. Os referidos relatórios devem poder ser constituídos com base em intervalos de tempo (dias, semanas, meses, etc.) e em extensões telefónicas, de forma integrada com a gestão do sistema de comunicações.
6. Referir e explicar quais os mecanismos de redundância disponibilizados ao nível de servidores aplicativos, de repositório de informação e de falha de comunicações WAN.
7. Referir e explicar quais os mecanismos de cópia (*backup*) e recuperação de informação implementados.

SECÇÃO III - SERVIÇO MÓVEL DE DADOS (BANDA LARGA)

CLÁUSULA 17 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para até 40 serviços de dados (banda larga móvel, inclui o fornecimento de hotspot/router 4G/5G) com velocidade de download ilimitado e velocidade de upload ilimitado e tráfego ilimitado sem redução de velocidade, prevendo-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Móvel - Acesso Internet;
 - b) Origem Rede Móvel - Acesso rede de dados do Município;
 - c) Origem Rede Móvel - Acesso outras redes de dados.
 - d) Tráfego em roaming nos limites previstos na UE.

CLÁUSULA 18 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

1. Períodos de taxação de 1 MB.
2. A solução deve permitir a inibição do serviço de voz,
3. A solução deve permitir o serviço de voz sobre IP (Vb/p).
4. Garantir o transporte das classes de tráfego definidas para esta componente.
5. Garantir o acesso aos serviços discriminados para esta componente.
6. Os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado.
7. As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que esta a ser atingido o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adquirente.
8. A solução deve permitir a inibição de serviço de *roaming*.
9. Os concorrentes deverão disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminais propostos.

SECÇÃO IV - SERVIÇO DE DADOS FIXOS (FIBRA ÓTICA)

CLÁUSULA 19 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para assegurar até 1 acesso à internet tipo Premium para ligação à SIBS, simétrico e sem taxa de contenção em fibra ótica com a largura de banda de 50 Mbps, disponibilização de 2 IP's públicos no edifício Gulbenkian, localizado no Edifício administrativo Gulbenkian, localizado no largo Calouste Gulbenkian, 4910-122 Caminha.
2. Deve ser apresentada proposta para 21 serviços de dados em fibra ótica (FTTx) com a largura de banda com velocidades de 1000 Mbps em downstream e 400Mbps em Upstream e 1 serviço de dados em fibra ótica (FTTx) com a largura de banda com velocidades de 1000 Mbps em downstream e 1000Mbps em Upstream.
3. O levantamento de acessos/serviços/equipamentos já existentes e a manter consta do Anexo II, não obstante poderem ser considerados posteriormente outros acessos/serviços/equipamentos.

4. Deve ser apresentada proposta para assegurar até 1 acesso à internet tipo Premium, simétrico e sem taxa de contenção em fibra ótica com a largura de banda de 3 Gbps, disponibilização de 8 IP's públicos (Net Premium - DMZ - DMZ 8) no edifício Gulbenkian, localizado no Edifício administrativo Gulbenkian, localizado no largo Calouste Gulbenkian, 4910-122 Caminha.

CLÁUSULA 20 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado;
2. Os concorrentes deverão efetuar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminais propostos.

SECÇÃO V - SERVIÇO DE FAX VIA GSM

CLÁUSULA 21 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para assegurar até 2 acessos.
2. O levantamento de acessos/serviços/equipamentos já existentes consta do **ANEXO II**, não obstante poderem ser considerados a posteriormente outros acessos/serviços/equipamentos.

CLÁUSULA 22 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Os equipamentos apresentados devem conter as seguintes características:
 - a) Função Faxe via GSM e visualização do nível de sinal;
 - b) Compatível com terminais tradicionais;
 - c) Número dedicado para o serviço de Faxe;
 - d) Remarcação de números;
 - e) Identificação do número no display;
2. Os concorrentes deverão efetuar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminais propostos.

CAPÍTULO IX - CONTROLO DE GESTÃO E NÍVEIS DE SERVIÇO

CLÁUSULA 23 - RELATÓRIOS DE GESTÃO

1. É obrigação da entidade prestadora do serviço emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes e para cada um dos serviços prestados (componentes).
2. Entende-se por relatórios de gestão;
 - a) Relatórios de faturação - emitidos com uma periodicidade mensal;
 - b) Relatórios de níveis de serviço - emitidos com uma periodicidade trimestral.
3. Os relatórios de gestão serão enviados para o Município, contendo a informação agregada ao nível do organismo e detalhada ao nível do utilizador.

4. Os relatórios de faturação devem incluir a seguinte informação:
 - a) Informação agregada de tráfego e valor por tipo, destino;
 - b) Informação sobre a chamada e/ou ligação deve conter os seguintes elementos:
 - i. Hora;
 - ii. Número originador;
 - iii. Número de destino (se aplicável);
 - iv. Identificador do tipo de chamada e ou ligação;
 - v. Duração/volume;
 - vi. Custo.
5. Os relatórios de níveis de serviço devem incluir a seguinte informação:
 - a) Cumprimento e violação dos SLAs acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade;
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias);
 - d) Números de cartões ativos;
 - e) Indicação dos contratos ativos, incluindo a seguinte informação:
 - i. Data de início;
 - ii. Data de cessação.

CLÁUSULA 24 - NÍVEIS DE SERVIÇO

1. O contrato a celebrar ao abrigo deste procedimento, deverá incluir um acordo de níveis de serviço, com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes, com aplicabilidade em cada componente.
2. A entidade adjudicatária deverá nomear um gestor de conta para gerir contrato.
3. Com a periodicidade definida, a entidade prestadora do serviço apresentará os relatórios acordados.
4. A entidade prestadora do serviço reunirá trimestralmente com o Município para análise dos relatórios;
5. Deverá existir um Centro de Apoio Técnico (CAT), com contactos específicos para o contrato a celebrar, com as seguintes obrigações:
 - a) Tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos, entre as 9 horas e as 19 horas, nos dias úteis;
 - b) Fora do período definido na alínea anterior, atendimento geral disponível 24 horas, todos os dias, com um tempo médio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos;
 - c) Qualquer ocorrência comunicada ao CAT deve ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão.

6. Relativamente aos equipamentos terminais e de interligação dos diversos componentes, deverá ser cumprido o seguinte:
 - a) Disponibilização no CAT, em caso de avaria do equipamento terminal, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 24 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT podendo o equipamento ser expedido por correio, neste prazo, por solicitação do Município;
 - b) Taxa de avarias em terminais deve ser inferior a 10% por trimestre;
 - c) A intervenção para reposição do serviço, em caso de avaria dos acessos dedicados, deverá ser efetuada no prazo de 4 horas após comunicação da mesma ao CAT.
7. As entidades prestadoras do serviço deverão garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativas a privações do serviço contratado comunicadas ao CAT
 - a) Tempo máximo total de privação do serviço contratado deve ser inferior a 8 horas por ano;
 - b) Tempo médio de privação do serviço deve ser inferior a 1 hora por ano;
 - c) Tempo entre privações do serviço deve ser superior a 12 horas.

CLÁUSULA 25 -FORMAÇÃO DE TÉCNICOS DO MUNICÍPIO DE CAMINHA

1. O adjudicatário fica obrigado a dar formação a um ou mais técnicos a designar pelo Município de Caminha, no que respeita a instalação e configuração de equipamentos e serviços.
2. O adjudicatário fica obrigado a dar formação a um ou mais técnicos a designar pelo Município de Caminha, no que respeita as funcionalidades da (s) plataforma (s) de gestão

**ANEXO I - PERFIL DE CONSUMO DO MUNICÍPIO**

Rede Móvel	Minutos/Mês
GSM Intraconta	4266
GSM para a rede VDF	6545
GSM para a rede MEO	8698
GSM para a rede NOS	1573
GSM para a rede fixa	1278
GSM para a rede Fixa do Município	8592
GSM SMS ORM - MEO	57
GSM SMS ORM - NOS	23
GSM SMS VDF	32

Rede fixa	Minutos/Mês
VDF	3256
Intraconta Fixo e Móvel	3579
MEO	3788
NOS	1137
Rede Fixa	25144

ANEXO II - LEVANTAMENTO DE ACESSOS/SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS JÁ EXISTENTES

Tipologia	Quantidade
Fibra Óptica	21
Banda Larga Móvel	35
Serviço de Fax	4
Serviço Fixo (com protocolo Dect)	106
Serviços Móvel	149
Serviço Móvel / Fixo	50
Serviços sem Equipamento	20



Serviço de SMS	1
Telefonia IP	10
Virtual	2
Serviço de Fax via GSM	2
Total	250

Quadro i - Levantamento de acessos/serviços/equipamentos existentes

Local	Tipologia	Serviços
Agrupamento Caminha	Fixo	1
Biblioteca	Fixo	3
Biblioteca	Serviço de Fax	2
Centro Abrigo Animais - Caminha	Fixo	1
Caminha - Sede	Serviço de Fax	2
Caminha - Sede	Fixo	60
Caminha - Sede	Telefonia IP	10
Escola Básica DEM	Fixo	1
Escola Básica Lanhelas	Fixo	1
Escola Básica Moledo	Fixo	1
Escola Básica Seixas	Fixo	1
Escola Básica Venade - Caminha	Fixo	2
Escola Básica Caminha - Caminha	Fixo	1
Escola Básica Lage - Caminha	Fixo	1
Ferry - Caminha	Fixo	1
Gabinete Apoio ao Município	Fixo	2
Jardim Infância Lage	Fixo	1
Jardim Infância Moledo - Caminha	Fixo	2
Jardim Infância VP Ancora	Fixo	2
Ludoteca - Caminha	Fixo	3



Mercado Vila Praia Ancora	Fixo	1
Núcleo Museológico CHC / Torre Relógio	Fibra	1
Pavilhão Municipal Caminha	Fixo	1
Pavilhão Municipal em VPA	Fixo	1
Piscinas	Fixo	2
Posto de Turismo de Vila Praia de Âncora	Serviço de Fax via GSM	1
Turismo do Porto e Norte de Portugal	Fixo	1
Universidade Sénior	Fixo	1
Museu do Mar - Forte da Lagarteira	Fixo	1
Incubadora Verde	Fixo	1
Mercado Municipal Caminha	Fixo	1
Mercado Municipal Vila Praia de Ancora	Fixo	1

Quadro ii - Levantamento de serviços existentes

Acesso		Identificação	Local	GPS	
Fibra (FTTH)		INCUBADORA	EDIFICIO	41.867131047, -	1
		VERDE		8.791562010	
Upstream	1000				
Mbps					
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Universidade Sénior	EDIFICIO	41.877502355, -	2
				8.838500717	
Upstream	400				



Acesso	Identificação	Local	GPS
MBps Downstream 1000 Mbps			
Fibra (FTTH)	Jardim Infância Âncora Lage	EDIFICIO	41.803917914824815, 3 - 8.8404807694941 12
Upstream 400 MBps Downstream 1000 Mbps			
Fibra (FTTH)	Jardim Infância Moledo	EDIFICIO	41.847881489, - 4 8.859633919
Upstream 400 MBps Downstream 1000 Mbps			
Fibra (FTTH)	Pavilhão Municipal de Caminha	EDIFICIO	41.869987435, - 5 8.83530681
Upstream 400 MBps Downstream 1000 Mbps			
Fibra (FTTH)	Pavilhão Municipal de V.P.Ancora	EDIFICIO	41.812047996, - 6 8.856265916
Upstream 400 MBps Downstream 1000 Mbps			



Acesso		Identificação	Local	GPS	
Fibra (FTTH)		WIFI4EU - Moledo	Armário	41.847833037, -	7
Upstream	400		Via	8.866028305	
MBps			Public		
Downstream	1000		a		
Mbps					
Fibra (FTTH)		WIFI4EU –	Armário	41.814096079, -	8
Upstream	400	V.P.Âncora Surf	Via	8.865355169	
MBps			Public		
Downstream	1000		a		
Mbps					
Fibra (FTTH)		WIFI4EU –	EDIFICIO	41.812215915, -	9
Upstream	400	V.P.Âncora		8.863022317	
MBps		Turismo			
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		WIFI4EU – Ramos	Armário	41.8119870130, -	10
Upstream	400	Pereira	Via	8.861399581	
MBps			Public		
Downstream	1000		a		
Mbps					
Fibra (FTTH)		WIFI4EU – Praça	Armário	41.813625793, -	11



Acesso		Identificação	Local	GPS	
Upstream	400	República	Via	8.862831880	
MBps			Public		
Downstream	1000		a		
Mbps					
Fibra (FTTH)		Mercado Municipal de	EDIFICIO	41.87627939701745,	12
		V P Ancora		-	
Upstream	400			8.8401180162272	
MBps				69	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Mercado Municipal de	EDIFICIO	41.81602403499183,	13
		Caminha		-	
Upstream	400			8.8640347622288	
MBps				86	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Teatro Valadares	EDIFICIO	41.878568207207444,	14
				-	
Upstream	400			8.8381090757172	
MBps				95	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Museu do Mar - Forte	EDIFICIO	41.81573776699438,	15
		da Lagarteira		-	
Upstream	400			8.8678821757196	



Acesso		Identificação	Local	GPS	
MBps				91	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Museu Municipal	EDIFICIO	41.87759535098049,	16
		Caminha		-	
Upstream	400			8.8380113817892	
MBps				61	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Ludoteca Municipal	EDIFICIO	41.81454350161657,	17
				-	
Upstream	400			8.8568157887365	
MBps				58	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Biblioteca Municipal	EDIFICIO	41.8777533926015, -	18
				8.8377422087708	
Upstream	400			96	
MBps					
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		Escola Basica V P	EDIFICIO	41.810387894572706,	19
		Ancora		-	
Upstream	400			8.8536393455364	
MBps				8	
Downstream	1000				
Mbps					



Acesso		Identificação	Local	GPS	
Fibra (FTTH)		Estadio Morber	EDIFICIO	41.86473058153188,	20
				-	
Upstream	400			8.8572074008447	
MBps				7	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		CISA	EDIFICIO	41.84383712861812,	21
				-	
Upstream	400			8.7086076334944	
MBps				34	
Downstream	1000				
Mbps					
Fibra (FTTH)		ESTALEIRO	EDIFICIO	41.86759162308487,	22
		MUNICIPAL		-	
Upstream	400	VILARELHO		8.8288661952804	
MBps				63	
Downstream	1000				
Mbps					

Quadro iii - Levantamento de serviços existentes e necessários



ANEXO III - MAPA DE LOCAIS

Designação	Tipo de morada	Morada	Código postal	Localidade	Concelho	Coordenadas
Caminha - Sede	Largo	Calouste Gulbenkian	4910-113	Caminha	Caminha	41.876410002,-8.8385037
Cemitério Caminha	Rua	Benemérito Joaquim Rosas	4910-130	Caminha	Caminha	41.872730421,-8.838252695
CA Animais - Caminha	Rua	Corgo	4910-603	Vilarelho	Caminha	41.8675488510,-8.830608440
CISA - Caminha		Arga de Baixo	4910-035	Arga de Baixo	Caminha	41.842620704,-8.714433262
EB1 Lage Caminha	Rua	Lapa	4910-020	Âncora	Caminha	41.795633372,-8.84682548
EB1 Caminha - Caminha	Avenida	São João Deus	4910-107	Caminha	Caminha	41.875438447,-8.836741387
EB DEM	Largo	Chão-do-Porto	4910-188	Dem	Caminha	41.837459317,-8.771082722
EB Lanhelas	Rua	Liberdade	4910-200	Lanhelas	Caminha	41.905642434,-8.792183147
EB Moledo	Rua	Cruzeiro	4910-253	Moledo	Caminha	41.846424587,-8.857198380
EB Seixas	Avenida	São Bento	4910-344	Seixas	Caminha	41.895799505,-8.814677994
EB Venade - Caminha	Travessa	Avenida Barão de São Roque	4910-354	Venade	Caminha	41.8580185615,-8.817897344
EB Caminha	Rua	Escola Primária	4910-604	Vilarelho	Caminha	41.8660079281,-8.833676398
JI Moledo Caminha	Rua	Costa	4910-011	Âncora	Caminha	41.847886097,-8.85967160
JI Lage	Rua	Lapa	4910-020	Âncora	Caminha	41.80175767,-8.84754456
JI VP Ancora	Rua	Rua do Paraíso	4910-457	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.809189701,-8.852707238
EB VP Ancora	Rua	Rua da Barrosa	4910-457	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.809757481,-8.853447528
Ferry - Caminha	Largo	Doutor Bento Coelho - Ferry	4910-118	Caminha	Caminha	41.878990724,-8.83666008



Designação	Tipo de morada	Morada	Código postal	Localidade	Concelho	Coordenadas
Gabinete Apoio ao Múncipe	Rua	31 de Janeiro	4910-455	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.811692212, -8.85985454
Mercado Vila Praia Ancora	Rua	Contra Alm. Jorge Maia Ramos Pereira	4910-432	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.815871284, -8.863836285
Mercado Caminha	Praça	Pontault Combault	4910-124	Caminha	Caminha	41.875959853, -8.840273584
Pavilhão Municipal em VPA	Rua	Pontault Combault	4910-527	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.812047996, -8.856265916
Pavilhão Municipal em Caminha	Rua	Valdemar Patrício	4910-603	Vilarelho	Caminha	41.869987435, -8.83530681
Piscinas	Rua	Pontault Combault	4910-527	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.810901380, -8.855954521
Turismo	Rua	Praça Conselheiro Silva Torres	4910-155	Caminha	Caminha	41.8760511585, -8.838617088
Biblioteca	Travessa	Tribunal	4910-164	Caminha	Caminha	41.877588943, -8.838094057
Estaleiro Vila Praia Ancora	Rua	Comendador Canas	4910-469	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.814906647, -8.857656766
Museu - Caminha	Travessa	Tribunal	4910-164	Caminha	Caminha	41.877405210, -8.838241578
NMCHC	Praça	Conselheiro Silva Torres	4910-122	Caminha	Caminha	41.876053155, -8.83872705
Ludoteca - Caminha	Rua	Comendador Canas	4910-469	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.81432891, -8.857128370
Posto de Turismo de Vila Praia de Âncora	Avenida	Doutor Ramos Pereira	4910-547	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.812215915, -8.863022317
Escola Secundária Sidónio Pais Caminha	Praça	Carolina da Conceição Ferreira Santiago	4910-603	Vilarelho	Caminha	41.87112799, -8.83494514
Escola Secundaria Vale do Âncora	Rua	R. Alexandre Herculano 121,	4910-457	Vila Praia de Âncora	Caminha	41.810130721, -8.854330826