



CADERNO DE ENCARGOS

“Concurso Público para Aquisição de Serviços de Comunicações de Voz e Transmissão de Dados”



Índice

CLÁUSULA 1 - OBJETO	4
CLÁUSULA 2 - CONTRATO	4
CLÁUSULA 3 - PRAZO CONTRATUAL	4
CLÁUSULA 5 - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	5
CLÁUSULA 6 - CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA.....	6
CLÁUSULA 7 - OBJETO E PRAZO DO DEVER DE SIGILO	6
CLÁUSULA 8 - PROTEÇÃO DE DADOS	6
CLÁUSULA 9 - PREÇO CONTRATUAL	7
CLÁUSULA 10 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	8
CLÁUSULA 11 - PENALIDADES CONTRATUAIS.....	8
CLÁUSULA 12 - FORÇA MAIOR.....	9
CLÁUSULA 13 - LIQUIDAÇÃO DAS PENALIDADES.....	10
CLÁUSULA 14 - RESOLUÇÃO POR PARTE DO MUNICÍPIO DE CAMINHA.....	10
CLÁUSULA 15 - RESOLUÇÃO POR PARTE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	11
CLÁUSULA 16 - SEGUROS	11
CLÁUSULA 17 - FORO COMPETENTE	11
CLÁUSULA 18 - ALTERAÇÕES AO CONTRATO.....	11
CLÁUSULA 19 - SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL.....	11
CLÁUSULA 20 - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	11
CLÁUSULA 21 - CONTAGEM DOS PRAZOS	12
CLÁUSULA 22 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	12
CLÁUSULA 23 - OBJETO DOS SERVIÇOS A PRESTAR.....	13
CLÁUSULA 24 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS	13
CLÁUSULA 25 - PERFIL DE CONSUMO.....	14
CLÁUSULA 26 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO.....	14
CLÁUSULA 27 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	15
CLÁUSULA 28 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO.....	16
CLÁUSULA 29 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	16
CLÁUSULA 30 - ARQUITETURA E CARACTERÍSTICA BASE DO SERVIÇO	16
CLÁUSULA 31 - FUNCIONALIDADES BASE DO SERVIÇO.....	18
CLÁUSULA 32 - DIRETÓRIO TELEFÓNICO (PARA EQUIPAMENTOS IP)	18
CLÁUSULA 33 - ATENDIMENTO TELEFÓNICO.....	19
CLÁUSULA 34 - VOICE-MAIL	21
CLÁUSULA 35 - ATENDIMENTO AUTOMÁTICO INTERATIVO (IVR).....	21
CLÁUSULA 36 - DIMENSIONAMENTO E ALOJAMENTO.....	22



CLÁUSULA 37 - DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE DO SISTEMA DE TELEFONIA.....	22
CLÁUSULA 38 - CONTABILIZAÇÃO DE COMUNICAÇÕES FIXAS	23
CLÁUSULA 39 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO.....	23
CLÁUSULA 40 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS.....	23
CLÁUSULA 41 - CARACTERIZAÇÃO DO TRAFEGO.....	24
CLÁUSULA 42 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	24
CLÁUSULA 43 - CARACTERIZAÇÃO DO TRAFEGO.....	24
CLÁUSULA 44 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	24
CLÁUSULA 45 - CARACTERIZAÇÃO DO TRAFEGO.....	25
CLÁUSULA 46 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS	25
CLÁUSULA 47 - RELATÓRIOS DE GESTÃO	25
CLÁUSULA 48 - NÍVEIS DE SERVIÇO.....	26
CLÁUSULA 49 -FORMAÇÃO DE TÉCNICOS DO MUNICÍPIO DE CAMINHA.....	27
ANEXO I - PERFIL DE CONSUMO DO MUNICÍPIO.....	28
ANEXO II - LEVANTAMENTO DE ACESSOS/SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS JÁ EXISTENTES	29
ANEXO III - MAPA DE LOCAIS	32

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1 - OBJETO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as Cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a "Aquisição de serviços de comunicações de voz e de transmissão de dados", de acordo com os termos de referência descritos na PARTE II deste Caderno de Encargos.
2. Classificação do Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV), de acordo com o Regulamento (CE) nº 213/2008, da Comissão de 28 de Novembro de 2007: 64210000-1 "Serviços telefónicos e de transmissão de dados",

CLÁUSULA 2 - CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo Clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativas ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo prestador de serviços.
3. Em caso de divergência sobre e entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2 e o Clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art.º 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo prestador de serviços nos termos do disposto no nº 101º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 3 - PRAZO CONTRATUAL

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de um ano após a implementação dos serviços, eventualmente renovável até ao limite de três anos, de acordo com a vontade das partes, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar além da cessação do contrato.
2. Caso o preço contratual seja atingido antes de decorridos os 36 meses, o contrato caducará de imediato, não podendo o prestador de serviços reclamar da entidade adjudicante qualquer indemnização.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

SUBSECÇÃO I - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS

CLÁUSULA 5 - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas Cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Obrigação de prestar os serviços de comunicações de voz e transmissão de dados, durante a duração do contrato, ou até atingir o preço contratual, de acordo com o disposto no presente Caderno de Encargos, nos demais documentos do procedimento concursal e na proposta adjudicada;
 - b) Obrigação de comunicar, antecipadamente, ao Município de Caminha os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços de comunicações de voz e transmissão de dados ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - c) Obrigação de não alterar as condições da presente prestação dos serviços de comunicações de voz e transmissão de dados, sem previa autorização do Município de Caminha, exceto nos casos em que o Caderno de Encargos expressamente o preveja;
 - d) Obrigação de proceder a implementação da solução técnica e funcional adjudicada, dentro do prazo estabelecido para o efeito;
 - e) Obrigação de garantir mecanismos de redundância/sobrevivência que permitam manter a disponibilidade dos serviços;
 - f) Obrigação de fornecimento e substituição de equipamentos de acordo com o disposto no presente Caderno de Encargos, nos demais documentos do procedimento concursal e na proposta adjudicada;
 - g) Obrigação de prestar de forma correta e fidedigna às informações referentes as condições em que os serviços de comunicações de voz e transmissão de dados são prestados e emitir relatórios de gestão, ministrando todos os esclarecimentos que se justifiquem, no prazo para o efeito indicado pelo Município de Caminha;
 - h) Obrigação de prestar os serviços de comunicações de voz e transmissão de dados, de acordo com os níveis de serviço definidos no presente Caderno de Encargos, nos demais documentos do procedimento concursal, e na proposta adjudicada;
 - i) Obrigação de comunicar qualquer facto, que ocorra durante a execução do contrato, que altere a sua denominação social, os seus representantes legais e que tenha relevância para a prestação dos serviços e para a execução contratual;

- j) Obrigação de comunicar ao Município de Caminha a nomeação do gestor de serviço responsável pelo contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo.
2. Ocorrendo a extinção da tecnologia utilizada na prestação dos serviços de comunicações de voz e transmissão de dados, ou a implementação de outro (s) serviço (s) que o (s) substitua (m), por imposição de regulamentação nacional ou comunitária relativa a normalização das redes de comunicações, o prestador de serviços deve comunicar de imediato ao Município de Caminha essa extinção ou substituição, e garantir uma alternativa de forma a assegurar a prestação dos serviços.
3. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados a prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário a perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

CLÁUSULA 6 - CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA

1. A entidade adjudicatária fica sujeita, com as devidas adaptações, e no que se refere aos elementos entregues a entidade adjudicante em execução do contrato, as exigências legais, respetivas obrigações e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens e serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

SUBSECÇÃO II - DEVER DE SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA 7 - OBJETO E PRAZO DO DEVER DE SIGILO

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Caminha, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente a execução do contrato.
3. Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público a data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços 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.

CLÁUSULA 8 - PROTEÇÃO DE DADOS

1. O prestador de serviços obriga-se a manter em total e complete sigilo todas as informações de natureza profissional, consideradas pelo Município de Caminha, como confidenciais, bem como toda a demais informação privada ou de propriedade do Município de Caminha adquirida no

- decurso de toda a atividade ou de qualquer outra informação que venha a tomar conhecimento por força da execução do contrato ("Informação Confidencial").
2. O prestador de serviços obriga-se expressamente a utilizar a Informação Confidencial única e exclusivamente para efeitos e no âmbito do contrato, abstendo-se de qualquer uso fora deste contexto, quer em benefício próprio, quer de terceiro, independentemente dos fins.
 3. O prestador de serviços obriga-se a consultar previamente o Município de Caminha, sempre que tenha dúvidas sobre confidencialidade da informação obtida.
 4. O prestador de serviços é responsável perante o Município de Caminha por todos e quaisquer prejuízos que esta venha a sofrer decorrentes do incumprimento, culposos ou negligentes, das obrigações assumidas na presente Cláusula.
 5. O prestador de serviços, obriga-se ainda, nos termos do disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais, a:
 - a) Não proceder ao tratamento da informação obtida, a que tiver acesso, a não ser para a finalidade que lhe foi solicitada pelo Município de Caminha e que é objeto do presente contrato;
 - b) Cumprir o disposto na legislação portuguesa em vigor sobre proteção de dados pessoais;
 - c) Guardar sigilo profissional sobre a informação obtida no âmbito do presente contrato, nos termos do disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais;
 - d) Adotar todas as medidas de caráter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a segurança da informação obtida no âmbito do presente contrato, de modo a salvaguardar a informação contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e qualquer outra forma de tratamento ilícito.

SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO DE CAMINHA

CLÁUSULA 9 - PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Caminha deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, ao qual acresce o IVA a taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Município de Caminha.
3. O prestador de serviços poderá aplicar qualquer tipo de descontos ou promoções pontuais consideradas vantajosas para o Município, devendo os mesmos ser aplicados sobre a faturação mensal;
4. O Preço dos serviços objeto do contrato não é passível de alteração, exceto através de acordo escrito entre as partes, e desde que o mesmo não exceda o preço contratual fixado.

5. As partes obrigam-se a ajustar o número de minutos de chamadas mensalmente previstas sempre que se verifique que os consumos dos meses imediatamente anteriores foram ultrapassados, podendo esta situação ser revertida logo que se torne desajustada.

CLÁUSULA 10 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A (s) quantia (s) devida ao prestador do serviço, nos termos da Cláusula anterior, deve (m) ser paga (s) no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção e validação das respetivas faturas pelo Município de Caminha.
2. As faturas deverão ser mensais e apenas poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. A faturação deve iniciar-se no dia 1, podendo excecionar-se o 1.º mês.
4. Para os efeitos dos números anteriores, a obrigação considera-se vencida em função e na proporção dos serviços efetivamente prestados no mês anterior ao da emissão da fatura.
5. Município de Caminha pagará ao prestador de serviços, de acordo com os preços unitários estabelecidos e na proporção dos serviços prestados.
6. Em caso de discordância por parte do Município de Caminha quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários.
7. Durante o período de troca de informação entre o Município de Caminha e o prestador do serviço, referido no ponto anterior, o prazo previsto no nº 1 considera-se suspenso.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA 11 - PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir da entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária indemnizatória, descontada na fatura relativa ao período em que se verificou o incumprimento, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento das obrigações contratuais previstas na alínea a), b) e c), do nº1, da Cláusula 1 - Objeto da Parte I - Cláusulas jurídicas, do Caderno de Encargos, até 2,5% do valor contratual.
 - b) Pelo incumprimento das obrigações contratuais previstas na alínea d), e), e f) do nº1 da Cláusula 1 - Objeto da Parte I - Cláusulas jurídicas, Caderno de Encargos, até 6,5% do valor contratual,
 - c) Pelo incumprimento das obrigações contratuais previstas na alínea g) e h) do nº1 da Cláusula 1 - Objeto da Parte I - Cláusulas jurídicas, do Caderno de Encargos, até 2,5% do valor contratual,

- d) Pelo incumprimento das obrigações contratuais previstas na alínea i) e j) do nº1 da Cláusula 1 - Objeto da Parte I - Cláusulas jurídicas, do Caderno de Encargos, ate 2,5% do valor contratual.
- e) Pelo incumprimento de eventuais obrigações contratuais, não previstas na presente Cláusula e decorrentes do caderno de encargos e da proposta adjudicada, ate 1% do valor contratual.
- 2. Não sendo cumprido, por parte da entidade adjudicatária, o prazo para o pagamento da pena pecuniária indemnizatória, a fixar pela entidade adjudicante, e devido o pagamento de juros moratórios,
- 3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da entidade adjudicatária, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária ate 5% do valor contratual, sem prejuízo da indemnização devida pelos danos causados,
- 4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante temem consideração, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento,
- 5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente Cláusula,
- 6. As penas pecuniárias indemnizatórias previstas na presente Cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente,
- 7. Não obstante da aplicação das penalidades contratuais, de natureza civil, previstas na presente Cláusula, não dispensa a aplicação, se aplicável, de eventual procedimento criminal.

CLÁUSULA 12 - FORÇA MAIOR

- 1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem e 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 circunstancias que impossibilitem a respetiva realização, alheias a vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever a data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhes fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
- 2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, 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. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstancias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

- b) Greves ou conflitos laborais limitados a sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ônus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada a outra parte.
5. 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 13 - LIQUIDAÇÃO DAS PENALIDADES

1. O Município de Caminha notificara por escrito o prestador de serviços dos incumprimentos e respectivas penalizações, cujos valores serão abatidos na fatura do mês seguinte aquele em que os mesmos ocorreram.
2. A liquidação das penalidades, em que o prestador de serviços incorra, será efetuada por desconto no pagamento do mês imediato aquele a que diz respeito.

CLÁUSULA 14 - RESOLUÇÃO POR PARTE DO MUNICÍPIO DE CAMINHA

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo prestador de serviços, o Município de Caminha pode resolver o contrato, a título sancionatório, nos termos do art.º 333º do Código dos Contratos Públicos (CCP).
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante simples declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Município de Caminha.
3. A resolução do contrato não prejudica o direito a indemnização que caiba ao Município de Caminha, nos termos gerais do contrato.
4. A falta de cumprimento, pelo prestador de serviços, das condições de adjudicação, implica a rescisão do respetivo contrato e o prestador de serviços não tem lugar a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 15 - RESOLUÇÃO POR PARTE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato nos casos previstos no art.º 332º do CCP.

CAPÍTULO IV – SEGUROS**CLÁUSULA 16 - SEGUROS**

1. E da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos que nos termos da legislação em vigor devam ser segurados.
2. O Município de Caminha pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecer-lhe no prazo de 15 (quinze) dias.

CAPÍTULO V- RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**CLÁUSULA 17 - FORO COMPETENTE**

1. Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS**CLÁUSULA 18 - ALTERAÇÕES AO CONTRATO**

1. Qualquer intenção de alteração ao contrato deveser comunicada pela parte interessada a outra parte.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar a outra, por escrito, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação a data em que pretende ver introduzida a alteração.
3. Qualquer alteração ao contrato deveser aprovada e constar de documento assinado pelas partes, a qual produzira efeitos a partir da data da assinatura.

CLÁUSULA 19 - SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

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

CLÁUSULA 20 - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto as notificações se comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.



2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada a outra parte.

CLÁUSULA 21 - CONTAGEM DOS PRAZOS

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

CLÁUSULA 22 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em especial pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei nº 18/2008 de 29 de janeiro, na sua redação atualizada.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 23 - 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 (ADSL);
 - e) Serviço de Fax via GSM;
 - f) Serviço de comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores;

CLÁUSULA 24 - 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 1.000€ + IVA, para eventual aquisição de equipamentos de três tipologias distintas, sem custos para o Município, durante a vigência do contrato:
 - a) Equipamentos Tipo A - Telemóveis normal (voz);
 - b) Equipamentos Tipo B - Telemóveis médios (voz, GPRS/UMTS e Bluetooth);
 - c) Equipamentos Tipo C -Telemóveis de topo (no mínimo equivalente a *smartphones*);
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 M 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;
 - d) Equipamentos que permitam a utilização por invisuais, ou módulo de extensão de terminal IP.
3. Serviço móvel de dados (banda larga) tem associado ao serviço o fornecimento dos equipamentos USB e serviços necessárias para usufruir do serviço de dados contratado.

4. O serviço de dados fixo (ADSL) tem associado ao serviço o fornecimento dos equipamentos e serviços necessários para usufruir do serviço de acesso a internet contratado.

CLÁUSULA 25 - 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 26 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para um universo de até no máximo 200 cartões/serviços, em pacote de 30.000 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 Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel Vodafone;
 - c) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
 - d) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel NOS;
 - e) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Fixas Nacionais "SFT";
 - f) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Internacionais;
 - g) 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 móvel - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede móvel Vodafone;
 - c) Origem Rede móvel - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede móvel MEO;
 - d) Origem Rede móvel - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede móvel NOS;
 - e) Origem Rede móvel - Terminação Redes Internacionais;
 - f) 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 5.000 mensagens/mês, prevendo-se os seguintes tipos de tráfego:
 - a) Origem Rede Move) - Terminação Rede Móvel "intraconta" - grupo do Município;
 - b) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede Móvel VODAFONE;
 - c) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
 - d) Origem Rede Móvel - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede Móvel NOS.
5. Para um total de até 20 aditivos de correio eletrónico e internet, com pacote individual de 500MB (atribuídos ao utilizador, não partilhável), 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 27 - 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. Fornecer e apresentar soluções para os equipamentos pretendidos, para cada uma das tipologias de telemóveis indicadas em 1;
9. Os concorrentes deverão disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminais propostos.

SECÇÃO II - SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

CLÁUSULA 28 - 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*.
2. O tráfego afeto ao serviço telefónico fixo é classificado da seguinte forma:
 - a) Origem Rede Fixo - Terminação Rede Fixo "intraconta" - grupo do Município;
 - b) Origem Rede Fixo - Terminação Rede Move! "intraconta" - grupo do Município;
 - c) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Moveis Nacionais - Rede Móvel VODAFONE;
 - d) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Move! ZON;
 - e) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Móveis Nacionais - Rede Móvel MEO;
 - f) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Moveis Nacionais - Outras Redes Moveis;
 - g) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Nómadas;
 - h) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Fixas Nacionais;
 - i) Origem Rede Fixo - Terminação Redes Internacionais.

CLÁUSULA 29 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Solução de comunicações unificadas com integração total entre fixo/movel, 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 2Mbps).
4. Os concorrentes deverão disponibilizar a descrição detalhada das características técnicas de cada um dos equipamentos terminal propostos.

CLÁUSULA 30 - 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 devera 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 caráter técnico:
 - a) Protocolo SIP (IETF RFC 3261);
 - b) Codecs G.711, G.722, 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 deverá integrar totalmente com os serviços móveis do município, permitindo a alocação de uma extensão fixa aos serviços móveis.
13. A solução deverá permitir a criação de mais do que um perfil de utilização dentro e fora das Instalações do Município. Por exemplo, deverá 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 deverá conter um portal de configuração único para os serviços móveis e fixos, o qual o concorrente deverá 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 nº 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 as seguintes indicações de estado:
- a) "Utilizador em reunião";
 - b) "Utilizador de férias";
 - c) "Utilizador indisponível";
 - d) "Utilizador em viagem".
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 31 - 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 numero de origem e/ou numero 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 32 - 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 canal, 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 33 - 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 estacionamento e recuperação de chamadas. O estacionamento deve poder ser feito sobre um grupo de atendimento. A recuperação deve poder ser feita por solicitação ou de forma automática após um período de tempo pré-configurado.
 9. A solução proposta deve permitir que as operações telefónicas (estacionamento, 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 após 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 34 - 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 (self-service).
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 35 - 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 (*dual-tone 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 e 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 36 - DIMENSIONAMENTO E ALOJAMENTO

1. A solução proposta deve assegurar serviços de e para um número até 250 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 37 - 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 publica telefónica 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 38 - 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 39 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para até 10 serviços de dados (banda larga) com velocidade de *download* de 14,4Mbps e tráfego ilimitado, 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 40 - 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 (ADSL)

CLÁUSULA 41 - CARACTERIZAÇÃO DO TRÁFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para assegurar até 1 acesso à internet com velocidade download mínimo de 4Mbps, upload mínimo de 2Mbps e tráfego ilimitado, no Centro de Interpretação da Serra d'Arga, localizado em, Arga de Baixo, 4910-035 Arga de Baixo. O levantamento de acessos/serviços/equipamentos já existentes consta do Anexo II, não obstante poderem ser considerados a posteriori outros acessos/serviços/equipamentos.

CLÁUSULA 42 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado;
2. Os *routers* devem as seguintes características mínimas:
 - a) Modelo ADSL2+;
 - b) 4 portas Fast Ethernet;
 - c) Rede Wi-Fi 802.11b/g/n;
 - d) Firewall para proteção e qualidade de utilização da Internet.
3. 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 43 - 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 posteriori outros acessos/serviços/equipamentos.

CLÁUSULA 44 - 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.

SECÇÃO VI - SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ADAPTÁVEL A VÁRIOS FABRICANTES DE ASCENSORES

CLÁUSULA 45 - CARACTERIZAÇÃO DO TRAFEGO

1. Deve ser apresentada proposta para assegurar até 6 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 46 - REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS

1. Os equipamentos apresentados devem conter as seguintes características:
 - a) Módulo Dual Band GSM/GPRS (classe 10);
 - b) Campo indicador da intensidade do sinal (com indicação do Estado ou do código de erro);
 - c) Tons acústicos indicadores do nível de sinal GSM;
 - d) Antena externa;
 - e) Interface de linha;
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 47 - 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 48 - 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 apresentara os relatórios acordados.
4. A entidade prestadora do serviço reunirá trimestralmente com o Município para análise dos relatórios;
5. Devera existir um Centro de Apoio Técnico (CAT), com contactos específicos para o contrato a celebrar, com as seguintes obrigações:
 - a) Tempo medio de atendimento, por trimestre, inferior a 10 minutos, entre as 9 horas e as 19 horas, nos dias uteis;
 - b) Fora do período definido na alínea anterior, atendimento geral disponível 24 horas, todos os dias, com um tempo medio 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, devera 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 apos 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 49 -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	1605
GSM para a rede VDF	2462
GSM para a rede MEO	3272
GSM para a rede NOS	592
GSM para a rede fixa	481
GSM para a rede Fixa do Município	3232
GSM SMS ORM - MEO	22
GSM SMS ORM - NOS	9
GSM SMS VDF	12

Rede fixa	Minutos/Mês
VDF	2450
Intraconta Fixo e Móvel	2693
MEO	2850
NOS	856
Rede Fixa	18915

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

Tipologia	Quantidade
ADSL	1
Banda Larga Móvel	10
Serviço de Fax	4
Serviço Fixo (com protocolo Dect)	94
Serviços Móvel	50
Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	6
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	N Serviços
Agrupamento Caminha	Fixo	1
Biblioteca	Fixo	3
Biblioteca	Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	1
Centro Abrigo Animais - Caminha	Fixo	1
Caminha - Sede	Serviço de Fax	5
Caminha - Sede	Fixo	60
Caminha - Sede	Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	1
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
Gabinet Apoio ao Municípe	Fixo	2
Jardim Infância Caminha	Fixo	1
Jardim Infância Dem	Fixo	1
Jardim Infância Lage	Fixo	1
Jardim Infância Moledo - Caminha	Fixo	2
Jardim Infância Seixas	Fixo	1
Jardim Infância Venade	Fixo	1
Jardim Infância VP Ancora	Fixo	2
Ludoteca - Caminha	Fixo	3
Ludoteca - Caminha	Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	1
Mercado Caminha	Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	1
Mercado Vila Praia Ancora	Fixo	1
Núcleo Museológico CHC / Torre Relógio	ADSL	1
Pavilhão Municipal Caminha	Fixo	1
Pavilhão Municipal Caminha	Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	1
Pavilhão Municipal em VPA	Fixo	1
Piscinas	Fixo	1
Piscinas	Serviço de Comunicações adaptável a vários fabricantes de ascensores	1



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

Quadro ii - Levantamento de serviços existentes



ANEXO III - MAPA DE LOCAIS

Designação	Tipo de morada	Morada	Código postal	Localidade	Concelho	Distrito
Caminha - Sede	Largo	Calouste Gulbenkian	4910-113	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
Cemitério - Caminha	Rua	Benemérito Joaquim Rosas	4910-130	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
CA Animais - Caminha	Rua	Corgo	4910-603	Vilarelho	Caminha	Viana do Castelo
CISA - Caminha		Arga de Baixo	4910-035	Arga de Baixo	Caminha	Viana do Castelo
Agrup Caminha	Praceta	Carolina Santiago	4910-603	Vilarelho	Caminha	Viana do Castelo
EB1 Lage - Caminha	Rua	Lapa	4910-020	Âncora	Caminha	Viana do Castelo
EB1 Caminha - Caminha	Avenida	São João Deus	4910-107	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
EB DEM	Largo	Chão-do-Porto - EB DEM	4910-188	Dem	Caminha	Viana do Castelo
EB Lanhelas	Rua	Liberdade - EB Lanhelas	4910-200	Lanhelas	Caminha	Viana do Castelo
EB Moledo	Rua	Cruzeiro - EB Moledo	4910-253	Moledo	Caminha	Viana do Castelo



EB RibaA	Largo	do Medo - EB Riba A.	4910-315	Medo	Caminha	Viana do Castelo
EB Seixas	Avenida	São Bento - EB Seixas	4910-344	Seixas	Caminha	Viana do Castelo
EB Venade - Caminha	Travessa	Avenida Barão de São Roque	4910-354	Venade	Caminha	Viana do Castelo
EB Vilarelho - Caminha	Rua	Escola Primária - EB Vilarelho	4910-604	Vilarelho	Caminha	Viana do Castelo
JI Moledo - Caminha	Rua	Costas Neves	4910-011	Âncora	Caminha	Viana do Castelo
JI Seixas	Avenida	Bela Vista - JI Seixas	4910-341	Seixas	Caminha	Viana do Castelo
Ji Venade	Rua	Socorro - JI Venade	4910-354	Venade	Caminha	Viana do Castelo
JI Lage	Rua	Lapa - JI Lage	4910-020	Âncora	Caminha	Viana do Castelo
JI Dem	Largo	Chão-do-Porto - JI DEM	4910-188	Dem	Caminha	Viana do Castelo
JI Caminha	Largo	Cabreira - JI Caminha	4910-115	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
JI Riba Ancora		Lugar Medo - JI Riba Ancora	4910-315	Medo	Caminha	Viana do Castelo



JI VP Ancora	Rua	Alexandre Herculano - JI VP Ancora	4910-457	Vila Praia de Âncora	Caminha	Viana do Castelo
Ferry - Caminha	Largo	Doutor Bento Coelho - Ferry	4910-118	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
Gabinet Apoio ao Muncipe	Rua	31 de Janeiro - Gabinete Apoio ao Muncipe	4910-455	Vila Praia de Âncora	Caminha	Viana do Castelo
Mercado Vila Praia Ancora	Rua	Contra Alm. Jorge Maia Ramos Pereira - Mercado	4910-432	Vila Praia de Âncora	Caminha	Viana do Castelo
Mercado Caminha	Praça	Pontault Combault - Mercado Caminha	4910-124	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
Pavilhao Municipal VPA	Rua	Pontault Combault - Pavilhao Municipal	4910-527	Vila Praia de Âncora	Caminha	Viana do Castelo
Pavilhao Municipal Caminha	Rua	Valdemar Patrício - Pavilhao Municipal de Caminha	4910-603	Vilarelho	Caminha	Viana do Castelo
Piscinas	Rua	Pontault Combault - Piscinas	4910-527	Vila Praia de Âncora	Caminha	Viana do Castelo
Turismo	Rua	Ricardo Joaquim Sousa - Turismo	4910-155	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
Universidade Senior	Praça	Conselheiro Silva Torres	4910-122	Caminha	Caminha	Viana do Castelo
Biblioteca	Travessa	Tribunal - Biblioteca Municipal	4910-164	Caminha	Caminha	Viana do Castelo



Estaleiro Vila Praia Ancora	Rua	Comendador Canas - Estaleiro Vila Praia Ancora	4910- 469	Vila Praia de Âncora	Caminh a	Viana do Castelo
Museu - Caminha	Travess a	Tribunal - Museu	4910- 164	Caminha	Caminh a	Viana do Castelo
NMCHC	Praça	Conselheiro Silva Torres - Núcleo Museológico	4910- 122	Caminha	Caminh a	Viana do Castelo
Ludoteca - Caminha	Rua	Comendador Canas - Ludoteca Caminha	4910- 469	Vila Praia de Âncora	Caminh a	Viana do Castelo
Turismo do Porto e Norte de PT	Campo	Castelo	4900- 360	Viana do Castelo	Viana do Castelo	Viana do Castelo
Posto de Turismo de Vila Praia de Âncora	Avenida	Doutor Ramos Pereira	4910- 547	Vila Praia de Âncora	Caminh a	Viana do Castelo