Concurso Público

Ref.ª CP CC 04/2018

"ACORDO-QUADRO PARA SELEÇÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS CONVERGENTES VOZ E DADOS MÓVEIS E DE VOZ E DADOS EM LOCAL FIXO"

CADERNO DE ENCARGOS

CIMAL

Comunidade Intermunicipal do Alentejo Litoral

dezembro 2018

Índice

PARTE I – CLAUSULAS GERAIS 4
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS 4
Artigo 1.º - Definições 4
Artigo 2.º - Caderno de Encargos 7
Artigo 3.º - Objeto 7
Artigo 4.º - Forma e documentos contratuais 7
Artigo 5.º - Prazo de vigência 8
CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES ENTIDADES INTERVENIENTES 9
Secção I - Entidade cocontratante 9
Artigo 6.º - Obrigações da entidade cocontratante 9
Artigo 7.º - Entrega dos equipamentos 11
Artigo 8.º - Auditorias aos equipamentos e à prestação de serviços 11
Artigo 9.º - Segurança 11
Artigo 10.º - Sigilo e confidencialidade 12
Artigo 11.º - Direitos de propriedade intelectual 12
Artigo 12.º - Seguros 12
Secção II - Entidades adquirentes e CIMAL 13
Artigo 13.º - Obrigações das entidades adquirentes 13
Artigo 14.º - Obrigações da entidade agregadora 13
Artigo 15.º - Inovações Tecnológicas 14
Artigo 16.º - Alterações aos contratos de aquisição de serviços 15
Artigo 17.º - Preço e prazo de pagamento 15
CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS 15
Artigo 18.º - Penalidades contratuais 15
Artigo 19.º - Execução da caução 16
Artigo 20.º - Casos fortuitos ou de força maior 17
Artigo 21.º - Suspensão do Acordo Quadro 17
Artigo 22.º - Resolução por parte das entidades adquirentes 18
CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS 18
Artigo 23.º - Remuneração da CC-CIMAL 18
Artigo 24.º - Resolução de litígios 19
Artigo 25.º - Arbitragem 19
Artigo 26.º - Prazos e regras de contagem 19
Artigo 27.º - Notificações 19
Artigo 28.º - Cessão da posição contratual e subcontratação 20
Artigo 29.º - Legislação aplicável 20
PARTE II - DOS PROCEDIMENTOS DE AQUISIÇÃO AO ABRIGO DO ACORDO QUADRO 21
Artigo 30.º - Aquisição de serviços de telecomunicações e critérios de adjudicação 21

Artigo 31.º - Preços dos serviços de telecomunicações 22
Artigo 32.º - Condições e prazo de pagamento 22
Artigo 33.º - Caução 22
Artigo 34.º - Despesas 23
Artigo 35.º - Prazo de vigência dos contratos efetuados ao abrigo do Acordo Quadro 23
Artigo 36.º - Aplicação subsidiária 23
CLAUSULAS TÉCNICAS 24
CAPÍTULO I – CLAUSULAS TÉCNICAS GERAIS 24
Artigo 37.º - Objeto da aquisição de serviços 24
Artigo 38.º - Prazo de implementação 24
Artigo 39.º - Relatórios de faturação 24
Artigo 40.º - Níveis de serviço 25
Artigo 41.º - Revisão dos níveis de serviço 26
CAPÍTULO II – CLAUSULAS TÉCNICAS ESPECIAIS 26
Artigo 42.º - Características da solução de voz e dados fixos 26
Artigo 43.º - Características da solução de voz e dados móveis 32
Artigo 44.º - Níveis de Serviço 34
CAPÍTULO III - CLÁUSULAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: VOZ FIXO E MÓVEL, DADOS MÓVEIS E FIXOS (REDE CORPORATIVA E INTERNET) E "TRIPLE PLAY" 36
I. PORTABILIDADE DE NUMERAÇÃO 36
II. SERVIÇO DE VOZ FIXO 36
III. CENTRAL TELEFONICA VIRTUAL VoIP 37
IV. SERVIÇO DE VOZ MÓVEL (por utilizador/cartão) 45
V. SERVIÇO DADOS MÓVEIS – Internet móvel 4G 47
VI. EQUIPAMENTOS 48
VII. ENVIO DE SMS EM MASSA 48
VIII. PACOTE DE CARTÕES SIM PARA SOLUÇÃO M2M (MACHINE-2-MACHINE) 49
IX. PACOTE DE CARTÕES SIM PARA SOLUÇÃO DE ALARMES 49
X. TARIFÁRIO 49
XI. ACESSOS FIXOS SIMÉTRICOS 50
XII. DEFINIÇÃO DE CHAMADAS INTERNACIONAIS E ROAMING 51

PARTE I – CLAUSULAS GERAIS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Definições

Para efeitos do presente caderno de encargos entende-se por:

a) **Acordo Quadro** – Contrato escrito a celebrar entre a entidade adjudicante e as entidades prestadoras de serviços selecionadas, que estabelece as condições jurídicas, técnicas e económicas da aquisição de serviços de telecomunicações por essas entidades às entidades adquirentes;

b) **Contratos de aquisição** – Contratos de aquisição de serviços a celebrar entre as entidades adquirentes e as entidades prestadoras de serviços, nos termos do disposto nos artigos 257.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos (CCP) e de acordo com o presente caderno de encargos;

c) **Caderno de Encargos** – O presente caderno de encargos referente ao concurso público para seleção de prestadores de serviços de telecomunicações, que estabelece os requisitos técnicos, económicos e legais a cumprir pelos concorrentes;

d) **Entidade Agregadora** – Entidade que representa um agrupamento de entidades adquirentes, que será a CIMAL;

e) **Entidade Adquirente** – Entidades adjudicantes que integram a Central de Compras da CIMAL, desde que manifestem a vontade de integração e aceitação dos termos e condições estabelecidos no Acordo-Quadro;

f) **Entidade Contratante ou Adjudicante** – Para efeitos de celebração do Acordo-Quadro, objeto do presente caderno de encargos será a CIMAL, para efeitos dos contratos de aquisição de serviços serão as entidades adquirentes;

g) **Entidade Prestadora de Serviços ou Operador ou Adjudicatária** – Entidade adjudicatária selecionada ao abrigo do Acordo Quadro para a aquisição de serviços de telecomunicações;

h) **Entidades Cocontratantes** – Concorrentes selecionados para prestar os serviços de telecomunicações às entidades adquirentes no âmbito do presente Acordo-Quadro;

i) **Prestação de Serviços** – Disponibilização de um conjunto de produtos e serviços de telecomunicações, por aquisição, pelas entidades prestadoras de serviços às entidades

adquirentes;

j) **Plataforma Eletrónica** – Plataforma Eletrónica de Contratação Pública utilizada pela CIMAL no âmbito do presente procedimento;

k) **CCP** – Código dos Contratos Públicos, na sua redação em vigor;

l) **Cartão SIM (S*ubscriber Identity Module*)** – Cartão que contém a informação da conta de um subscritor de uma rede móvel;

m) **CAT** – Centro de Atendimento Técnico;

n) **Disponibilidade de Rede** – Tempo durante o qual é possível efetuar e receber chamadas e/ou enviar dados entre dois equipamentos terminais, calculada em termos de percentagem sobre o tempo total considerado;

o) **Equipamento Terminal** – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora de serviço – equipamento de *routing* ou serviços de voz;

p) **Equipamento Terminal, propriedade da entidade adquirente** – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede interna - equipamento de *switching*;

q) **Indicador de Desempenho** – Conjunto de métricas que permitem aferir a qualidade e o desempenho da rede do prestador de serviços e dos serviços prestados aos utilizadores;

r) **Nível de Serviço ou SLA** – Utilizado para designar *Service Level Agreement* (SLA): contrato que especifica os níveis de serviços ou *standards* de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a uma determinada entidade adquirente, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança de dados, etc.;

s) **Rede Intra-conta** – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais (móveis e fixos) das entidades adquirentes;

t) **Rede intra-conta do acordo quadro** – Comunicações realizadas entre terminais (móveis e fixos) de qualquer entidade adquirente ao abrigo do acordo quadro que sejam prestadas pelo mesmo operador.

u) **Rede On-Net** – Comunicações realizadas dentro da rede do operador;

v) **Rede Off-Net** – Comunicações realizadas para fora da rede do operador;

w) **Rede Fixa (SFT)** – Comunicações realizadas para a rede fixa ou redes nómadas;

x) **Serviço "triple play"** – Serviço integrado de televisão, internet e voz fixa;

y) **Portabilidade** – Processo que permite mudar de operador (telefone fixo ou móvel), mantendo o mesmo número;

z) **Privação de serviço** – Indisponibilidade de rede que prive o objeto do contrato;

aa) **VPN (*Virtual Private Network*)** – Rede de comunicações privada;

bb) **DDI`S *(Direct Dial In)*** – Possibilidade de agrupar um conjunto de números a entregar à entidade adquirente, independente da tecnologia da central telefónica recetora, que permite a posterior conversão para uma extensão interna, sem intervenção de telefonista;

cc) **VoIP (Voice over Internet Protocol)** – Tecnologia que permite estabelecer chamadas telefónicas através de uma rede de dados, convertendo um sinal de voz analógico num conjunto de sinais digitais, posteriormente enviados através de uma ligação sob a forma de pacotes com endereçamento IP;

dd) **PRI (Primary Rate Interface)** – Acesso primário, baseado em tecnologia RDIS;

ee) **SMS (Short Message Service)** – Serviço que permite o envio de mensagens escritas curtas;

ff) **Mb/s ou Mbps (megabit por segundo)** – Unidade de transmissão de dados através de um meio físico;

gg) **M2M (machine-to-machine)** – Tecnologia que permite a troca de informação entre dois dispositivos ligados de alguma forma entre si, sem necessidade de intervenção humana;

hh) **VLAN (Virtual Local Area Network)** – Possibilidade de agregação de vários equipamentos num grupo lógico, segmentado de forma a simular uma LAN, independentemente da localização geográfica;

ii) **SNMP (Simple Network Management Protocol)** – Protocolo de gestão que permite monitorizar alguns dados e funções de equipamentos ligados à rede;

jj) **DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) Forwarding** – Protocolo cliente/servidor que permite a atribuição automática de uma configuração de rede (endereço IP, máscara de rede, *default gateway*, DNS). A característica de *Forwarding* será a capacidade de escutar pedidos de DHCP de um cliente e poder reencaminhar esses pedidos diretamente para um servidor de DHCP configurado;

kk) **POTS (Plain Old Telephone Service)** – Serviço de telefone analógico;

ll) **QoS (Quality of Service)** – Qualidade de serviço é a possibilidade de numa rede se poderem implementar regras e controlar parâmetros como latência, taxa de erros, disponibilidade, priorização de tráfego, etc., de forma a otimizar a largura de banda disponível.

mm) **Assistência Técnica** – Serviço de apoio especializado que garanta troca de equipamento

em caso de avaria, reparação, manutenção, configuração e resolução de avarias de acessos.

nn) **PoE (Power over Ethernet)** – Tecnologia que permite a passagem de corrente elétrica necessária para o funcionamento de alguns dispositivos, através da cablagem da LAN.

Artigo 2.º - Caderno de Encargos

O caderno de encargos estabelece as condições jurídicas, técnicas e económicas para a prestação de serviços de telecomunicações, a serem contratadas pela CIMAL para os Municípios que a integram, bem como para as outras entidades que se achem submetidas ao regime do Código dos Contratos Públicos, nomeadamente, as entidades que integram os diversos setores empresariais locais, instituições particulares de solidariedade social, corporações de bombeiros e as freguesias, localizadas nos municípios que compõem a CIMAL, desde que manifestem a vontade de integração, o que comporta a adesão à Central de Compras da CIMAL, aos seus princípios e à aceitação do seu Regulamento e das normas de execução emanadas pelo Conselho Intermunicipal do CIMAL.

Artigo 3.º - Objeto

1. O presente concurso público tem por objeto a celebração de um acordo quadro para a seleção de três prestadores de serviços de telecomunicações, designadamente, voz fixo e móvel, dados móveis e fixos (rede corporativa e internet) e "triple play", para a entidade contratante e entidades adquirentes, nos termos e para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 252.º do CCP e do presente Caderno de Encargos.

2. Os serviços e equipamentos a adquirir, no âmbito do acordo quadro a celebrar, terão de cumprir as especificações técnicas definidas no presente caderno de encargos e respeitar as disposições aplicáveis do Código dos Contratos Públicos, o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas e demais legislação aplicável.

Artigo 4.º - Forma e documentos contratuais

1. O contrato objeto do presente acordo quadro será celebrado por escrito.

2. Fazem parte integrante do contrato de acordo quadro os seguintes documentos:

a) Suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos

concorrentes, desde que expressamente aceites pela Entidade Adjudicante, ou por quem este delegar;

b) Os esclarecimentos e retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O programa de concurso e o presente caderno de encargos;

d) A proposta do adjudicatário;

e) Os esclarecimentos à proposta adjudicada;

f) Declarações das entidades adquirentes; e,

g) Outras peças do concurso.

3. Além dos documentos indicados no número anterior, a entidade adjudicatária obriga-se, também, a respeitar, no que lhe seja aplicável e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas e europeias, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, e as de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.

4. O estabelecido no clausulado do contrato de acordo quadro prevalece, sobre o que constar nos demais documentos previstos no n.º 2 deste artigo.

5. Havendo contradição entre os documentos previstos no n.º 2 deste artigo, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pela entidade adjudicatária nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo Código.

Artigo 5.º - Prazo de vigência

1. O Acordo Quadro que resulta do presente procedimento, tem a duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da sua assinatura, e considera-se automaticamente renovado por período de 1 (um) ano, se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

2. O prazo máximo de vigência do acordo quadro, incluindo renovações, é de 36 (trinta e seis) meses

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES ENTIDADES INTERVENIENTES

Secção I - Entidade cocontratante

Artigo 6.º - Obrigações da entidade cocontratante

1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na legislação aplicável e nas peças do presente procedimento, constituem, entre outras, obrigações da entidade contratante:

a) Apresentar proposta às consultas efetuadas pela entidade agregadora ou por qualquer entidade adquirente, respeitando os termos dos convites e o disposto no presente caderno de encargos, não podendo apresentar serviços ou equipamentos que não constem das especificações técnicas ou preços superiores aos contratados em sede de acordo quadro;

b) Prestar os serviços e fornecer os equipamentos às entidades adquirentes, nos locais por estas definidos, conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, os requisitos técnicos mínimos e níveis de serviço mínimos definidos neste caderno de encargos, e demais documentos contratuais;

c) Não alterar as condições da prestação dos serviços e fornecimento dos equipamentos fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;

d) Realizar todas as tarefas solicitadas pelas entidades adquirentes abrangidas pelo contrato a celebrar, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de serviço em causa mesmo que para tal tenha de recorrer aos meios humanos, materiais e informáticos que entenda necessários e adequados à prestação dos serviços, ao fornecimento dos produtos e à completa execução das tarefas a seu cargo;

e) Entregar os equipamentos objeto dos contratos em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento, garantindo também a entidade cocontratante a conformidade dos equipamentos fornecidos com as normas legais que lhes são aplicáveis;

f) Em caso de avaria dos equipamentos, reparar os mesmos em prazo razoável, procedendo à substituição imediata dos equipamentos avariados até entrega

dos equipamentos devidamente reparados;

g) Comunicar antecipadamente à entidade agregadora e às entidades adquirentes os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço e o fornecimento dos equipamentos ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, logo que deles tomem conhecimento, nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;

h) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução dos contratos e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

i) Comunicar às entidades adquirentes a nomeação do gestor de cliente responsável pelos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro e quaisquer alterações relativas à sua nomeação;

j) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições de prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;

k) Manter atualizados todos os documentos de habilitação, entregando-os à CC-CIMAL, através da sua submissão na área reservada para o efeito em: http://centraldecompras.cimal.pt/;;

l) Produzir e enviar os relatórios de faturação previstos no artigos 39.º do presente caderno de encargos, na área reservada para o efeito em: http://centraldecompras.cimal.pt/;

m) Manter o sigilo e garantir a confidencialidade;

n) Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função das alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante a vigência do Acordo Quadro e dos contratos celebrados com as entidades adquirentes;

o) Assumir a responsabilidade perante a entidade agregadora e as entidades adquirentes por qualquer defeito ou discrepância dos serviços/equipamentos objeto do contrato, que existam no momento em que os mesmos lhes são prestados ou entregues; e,

p) Disponibilizar, sempre que solicitado pela CIMAL, declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas (ROC) ou pela entidade fiscalizadora das contas da entidade cocontratante, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao

abrigo do presente Acordo Quadro.

Artigo 7.º - Entrega dos equipamentos

Os equipamentos associados aos serviços no âmbito do presente acordo quadro serão entregues às entidades adquirentes de acordo com as suas necessidades e solicitações, nos termos e condições previstas no presente Caderno de Encargos.

Artigo 8.º - Auditorias aos equipamentos e à prestação de serviços

1. As entidades cocontratantes obrigam-se a permitir à Central de Compras da CIMAL e às entidades adquirentes, ou a quem estas designem, durante a vigência do acordo quadro ou dos seus contratos de aquisição de serviços, a realização de auditorias para efeitos de monitorização da qualidade da execução dos contratos de aquisição e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

2. Durante a fase de realização da auditoria, as entidades cocontratantes devem prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

3. Verificada qualquer discrepância com as características, especificações e requisitos técnicos definidos pelas normas legais ou contratuais aplicáveis ou não se comprovando a total operacionalidade dos serviços e dos equipamentos, as entidades adquirentes disso informarão a entidade cocontratante, por escrito, devendo esta proceder, a suas expensas e no prazo razoável acordado com as entidades adquirentes, às reparações ou substituições necessárias.

Artigo 9.º - Segurança

As entidades cocontratantes acordarão com as entidades adquirentes as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação nas instalações destas últimas, para a realização dos trabalhos necessários para a prestação do serviço, entrega e instalação dos equipamentos objeto do presente acordo quadro.

Artigo 10.º - Sigilo e confidencialidade

1. As partes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos previstos no objeto do contrato de acordo quadro, e a tratar como confidenciais todos os documentos a que tenham acesso no âmbito do seu desenvolvimento, abrangendo esta obrigação os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que se encontrem envolvidos no fornecimento ou no procedimento ao qual o mesmo deu origem.

2. Exclui-se do âmbito do número anterior toda a informação gerada por força da execução do contrato de acordo quadro, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

3. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do acordo quadro ou dos contratos de aquisição, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Artigo 11.º - Direitos de propriedade intelectual

São da responsabilidade das entidades cocontratantes os encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias.

Artigo 12.º - Seguros

1. É da responsabilidade das entidades cocontratantes a cobertura de responsabilidade civil, através de contratos de seguro.

2. As entidades adquirentes podem, sempre que entenderem conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo as entidades cocontratantes disponibilizá-la no prazo de 10 (dez) dias.

Secção II - Entidades adquirentes e CIMAL

Artigo 13.º - Obrigações das entidades adquirentes

1. Constituem, entre outras, obrigações das entidades adquirentes:

a) Celebrar os contratos de aquisição de serviços, reduzidos a escrito, com a entidade cocontratante selecionada, sempre que tal considerem necessário, segundo as regras definidas no presente acordo quadro;

b) Nas referidas consultas prévias as entidades adquirentes deverão dimensionar as suas necessidades e, caso optem por requisitos inferiores ao definido em sede de acordo-quadro, deverão fazer referência às mesmas;

c) Monitorizar a prestação do serviço e equipamentos no que respeita ao cumprimento dos requisitos técnicos mínimos e níveis de serviços definidos no presente Caderno de Encargos, e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;

d) Comunicar, em tempo útil, à entidade agregadora os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato de aquisição e/ou acordo quadro e reportar os resultados da monitorização; e,

e) Facultar toda a informação relativa à aquisição efetuada ao abrigo do acordo quadro, sempre que lhes seja solicitado pela entidade agregadora, até 15 (quinze) dias após a sua realização.

2. A informação referida na alínea e) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação ou outras formas acordadas entre as partes.

Artigo 14.º - Obrigações da entidade agregadora

Constituem, entre outras, obrigações da entidade agregadora:

a) Celebrar, gerir e atualizar o acordo quadro respeitante à aquisição de serviços de telecomunicações;

b) Acompanhar e promover a adoção do acordo quadro;

c) Monitorizar a qualidade do serviço e dos equipamentos e, quando necessário, intervir na aplicação de sanções; e,

d) Fornecer às entidades adquirentes, a requerimento destas, elementos disponíveis

que não tenham carácter confidencial ou sigiloso e que se afigurem convenientes para uma melhor execução dos serviços compreendidos no objeto dos contratos de aquisição.

Artigo 15.º - Inovações Tecnológicas

1. Em função da ocorrência de inovações tecnológicas ou descontinuidade dos equipamentos e serviços, a entidade agregadora poderá promover, mediante consulta aos cocontratantes, nos termos e calendário a definir, a atualização das especificações técnicas dos serviços ou equipamentos a adquirir, modificando-os ou substituindo-os por outros.

2. A atualização deve respeitar o seguinte:

a) As especificações devem respeitar a tipologia dos equipamentos genericamente definidos, não devendo alterar a essencialidade e os objetivos das especificações técnicas mínimas fixadas no acordo quadro;

b) Os equipamentos e serviços devem obedecer, no mínimo, aos requisitos e demais condições previstas no presente caderno de encargos;

c) A atualização por inovação tecnológica não determina a eliminação da especificação técnica mínima anterior definida no acordo quadro na formação do mesmo, exceto se se verificar a descontinuidade da mesma.

3. Até ao final do 1º trimestre de cada ano de vigência do contrato de acordo quadro, a entidade agregadora pode promover a atualização dos preços propostos pelo cocontratante na formação do acordo quadro, tendo em consideração o índice de Preços no Consumidor divulgado pelo INE.

4. Na atualização dos preços, prevista no número anterior, o cocontratante deverá cumprir os requisitos mínimos exigidos na celebração do acordo quadro, não podendo apresentar preços superiores aos fixados no acordo quadro, ou na atualização anterior.

5. Cabe à entidade agregadora a aprovação e posterior informação às entidades adquirentes das atualizações previstas nos números anteriores.

6. As alterações não podem conduzir à modificação do objeto principal do acordo quadro nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo.

7. Qualquer alteração só se considera válida quando forem transmitidos os seus termos,

por escrito ao cocontratante, após aprovação pelo Conselho Intermunicipal da CIMAL.

Artigo 16.º - Alterações aos contratos de aquisição de serviços

1. No decurso da execução dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, pelas entidades adquirentes, poderão existir adendas para extensão ou remoção de serviços e/ou equipamentos.

2. Os custos associados a qualquer das alterações referidas no número anterior, não poderão representar qualquer acréscimo aos valores acordados no âmbito do acordo quadro.

Artigo 17.º - Preço e prazo de pagamento

1. As entidades adquirentes são as únicas responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços e equipamentos que lhes sejam prestados e fornecidos.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída às entidades adquirentes, nomeadamente os relativos às atividades necessárias à disponibilização total dos serviços e dos equipamentos nos termos exatos do presente acordo quadro.

3. Os preços unitários máximos são os que resultarem da proposta adjudicada no procedimento celebrado ao abrigo do acordo quadro.

4. O prazo de pagamento é o que for normalmente praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS

Artigo 18.º - Penalidades contratuais

1. O incumprimento das condições da prestação de serviços e demais obrigações previstas no acordo quadro e nos contratos de aquisição, confere às entidades adquirentes o direito a serem indemnizadas através da aplicação de uma sanção, a creditar a favor da entidade adquirente ou a deduzir nas faturas e respetivos pagamentos subsequentes,

de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, as entidades adquirentes têm em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade prestadora dos serviços e as consequências do incumprimento.

3. Em caso de incumprimento, deverá ser aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

a) Em caso de incumprimento da apresentação dos relatórios previstos neste caderno de encargos será aplicada pelo destinatário do relatório uma sanção pecuniária de 100,00 € (cem euros) por cada relatório em falta e dia de atraso;

b) Em caso de incumprimento dos níveis de serviço definidos no presente caderno de encargos, haverá lugar à aplicação de uma sanção de 100,00 € (cem euros) por cada incumprimento.

4. Em caso de resolução dos contratos por incumprimento da entidade cocontratante, as entidades adquirentes podem exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do preço contratual.

5. Ao valor da sanção prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pela entidade cocontratante, ao abrigo do n.º 3 do presente artigo, relativamente à prestação de serviço objeto do acordo quadro cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução.

6. As sanções previstas no presente artigo não obstam a que as entidades adquirentes possam exigir uma indemnização pelo dano excedente.

7. Sem prejuízo das sanções previstas no presente artigo, a entidade adquirente poderá, caso se verifique alguma das situações previstas no artigo 22.º resolver o contrato.

8. É considerado incumprimento gravoso, para efeitos da alínea b) do n.º 2 do artigo 22º, a existência de 3 (três) incumprimentos dos níveis de serviço, durante um período de 6 (seis) meses, sendo para o efeito considerados todos os contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro.

Artigo 19.º - Execução da caução

1. As cauções prestadas para o exato e pontual cumprimento das obrigações decorrentes dos contratos, podem ser executadas pelas entidades adquirentes sem necessidade de prévia decisão judicial.

2. A resolução dos contratos de aquisição de serviços pelas entidades adquirentes não impede a execução da caução.

Artigo 20.º - Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato de acordo quadro.

2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.

3. Podem constituir força maior se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagem, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins ou determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior deverá ser comunicada à outra parte e justificar tais situações, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

5. As circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior ou a ocorrência de casos fortuitos determinam a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento daquelas resultantes.

Artigo 21.º - Suspensão do Acordo Quadro

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a Central de Compras da CIMAL pode, em qualquer altura, por comprovados motivos de interesse público, suspender, total ou parcialmente, a execução do acordo quadro.

2. A suspensão produzirá os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos cocontratantes, por carta registada com aviso de receção, salvo se da referida notificação constar data posterior.

3. A Central de Compras da CIMAL pode, a todo o tempo, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.

4. O cocontratante não poderá reclamar ou exigir qualquer indemnização, com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.

Artigo 22.º - Resolução por parte das entidades adquirentes

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, as entidades adquirentes podem resolver os contratos de prestação de serviços, a título sancionatório, no caso de o prestador violar de forma grave ou reiterada qualquer das suas obrigações.

2. Para efeitos do presente artigo, sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se existir incumprimento definitivo em caso de verificação de qualquer das seguintes situações:

a) Não satisfação das especificações técnicas dos serviços conforme legislação em vigor;

b) Não satisfação dos níveis de serviço conforme expresso no presente caderno de encargos e nos contratos de aquisição de serviços;

c) Insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;

d) Incumprimento, por parte do prestador de serviços, das suas obrigações relativamente aos pagamentos das contribuições para com a Administração Fiscal e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;

e) Falsas declarações.

3. O exercício do direito de resolução terá lugar mediante notificação, por carta registada com aviso de receção, dirigida à entidade cocontratante em causa, da qual conste a indicação da situação de incumprimento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do seu conhecimento pela entidade adquirente em causa.

4. A resolução dos contratos de aquisição de serviços não prejudica o direito à indemnização que caiba às entidades adquirentes, nos termos gerais de direito.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 23.º - Remuneração da CC-CIMAL

1. As entidades fornecedoras remunerarão a CC-CIMAL, pelos serviços de gestão,

supervisão e comunicação relacionados com o acordo quadro, prestados no âmbito das suas atribuições, com uma periodicidade semestral, por um valor líquido correspondente a 3% da faturação às entidades adquirentes, naquele período.

2. Para efeitos deste artigo, os períodos de 6 (seis) meses correspondem aos semestres de cada ano civil.

3. A CIMAL deverá emitir fatura correspondente ao semestre em causa após a receção dos relatórios de faturação e gestão previstos no presente caderno de encargos, devendo o pagamento em causa ser efetuado até 60 dias a contar da data de receção da fatura.

Artigo 24.º - Resolução de litígios

1. Para dirimir quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente relativos à respetiva interpretação ou execução do presente acordo quadro ou dos contratos de aquisição de serviços, é competente a comarca à qual compete a resolução do litígio.

2. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Artigo 25.º - Arbitragem

Qualquer litígio ou diferendo entre as partes relativamente à interpretação ou execução do acordo quadro ou dos contratos de aquisição de serviços que não seja consensualmente resolvido no prazo máximo de 30 (trinta) dias será decidido com recurso à arbitragem, nos termos da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

Artigo 26.º - Prazos e regras de contagem

Os prazos previstos no acordo quadro e nos contratos de aquisição de serviços contam-se nos termos do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 27.º - Notificações

1. As notificações entre as partes devem ser efetuadas com suficiente clareza, de modo a

que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

2. Com exceção das situações em que a lei ou o presente Caderno de Encargos exija uma formalidade especial, as notificações serão preferencialmente efetuadas através da plataforma eletrónica utilizada pela Central de Compras da CIMAL, podendo ainda ser efetuadas pelos seguintes meios:

a) Por correio eletrónico com aviso de entrega para o endereço eletrónico de cada uma das entidades; e,

b) Por telecópia (fax);

c) Por carta registada com aviso de receção, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das entidades, identificados no contrato de acordo quadro.

3. Salvo indicação em contrário, os atos administrativos inerentes à execução do acordo quadro só produzem efeitos após notificação, nos termos previstos nos números anteriores.

Artigo 28.º - Cessão da posição contratual e subcontratação

1. A entidade cocontratante não pode ceder a sua posição no acordo quadro e nos contratos celebrados ao seu abrigo.

2. A entidade cocontratante poderá subcontratar a prestação de serviços, objeto do presente acordo quadro, desde que autorizado previamente pela entidade adjudicante.

3. Para efeitos da produção e envio dos relatórios previstos no artigo 40.º do presente caderno de encargos, a responsabilidade mantém-se na entidade cocontratante.

Artigo 29.º - Legislação aplicável

Em tudo o omisso no presente caderno de encargos e seus anexos, observar-se-á o disposto na legislação nacional e comunitária, nomeadamente nos seguintes diplomas:

a) Código dos Contratos Públicos, na sua redação em vigor;

b) Diretiva n.º 2014/24/UE, de 26 de fevereiro de 2014;

c) Decreto-Lei n.º 200/2008, de 9 de outubro;

d) Código de Procedimento Administrativo; e,

e) Demais legislação aplicável.

PARTE II - DOS PROCEDIMENTOS DE AQUISIÇÃO AO ABRIGO DO ACORDO QUADRO

Artigo 30.º - Aquisição de serviços de telecomunicações e critérios de adjudicação

1. A aquisição de serviços de telecomunicações pelas entidades adquirentes, será nos termos do artigo 259.º do Código dos Contratos Públicos, efetuada por consulta prévia a todas as entidades fornecedoras que tenham assinado o contrato de acordo quadro, para que apresentem as suas propostas, fixando-se um prazo suficiente para o efeito, que não poderá ser inferior a 5 dias úteis.

2. No convite, as entidades adquirentes apresentarão o seu perfil de necessidades, tendo em conta as especificações técnicas que fazem parte integrante do presente acordo quadro.

3. A adjudicação é feita pelo critério da proposta economicamente mais vantajosa, segundo as seguintes modalidades:

- **a)** Proposta do mais baixo preço ou custo;
- **b)** Proposta da melhor relação qualidade-preço;

4. A adjudicação segundo a modalidade da melhor relação qualidade-preço, tem em conta os seguintes fatores:

- **a)** Preço, com ponderação mínima de 70% (setenta por cento);
- **b)** Níveis de serviço associados ao fornecimento do serviço podendo ser ponderados os seguintes subfactores:
  - i. Prazos de entrega dos equipamentos;
  - ii. Cobertura de rede.

5. As entidades adquirentes devem prever critérios de desempate das propostas que possam estar relacionados com as ponderações atribuídas aos fatores que densificam o critério de adjudicação.

Artigo 31.º - Preços dos serviços de telecomunicações

1. A formação dos preços dos serviços de telecomunicações é a que resulta da aplicação do tarifário apurado no âmbito do acordo quadro.

2. Os valores atribuídos no tarifário proposto devem ser apresentados, até à segunda casa decimal, iguais para todas as entidades adquirentes, conforme Anexo III do Programa de Concurso e incluir os seguintes parâmetros:

a) Prestação do serviço de telecomunicações nos termos do presente caderno de encargos;

b) Transporte e descarga no local que a entidade adquirente indicar para entrega, dos equipamentos e acessórios necessários ao cumprimento da prestação de serviço acordado no âmbito do presente acordo quadro;

c) Instalação e configuração dos serviços/equipamentos.

3. Os valores a apresentar pela entidade cocontratante não incluem IVA.

Artigo 32.º - Condições e prazo de pagamento

1. As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços e equipamentos de telecomunicações, não podendo, em caso algum, a entidade cocontratante emitir faturas à CIMAL, como representante do presente acordo quadro.

2. O prazo de pagamento é o que for normalmente praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei, não devendo contudo, exceder os 60 (sessenta) dias contados da data da apresentação da fatura à entidade adquirente.

Artigo 33.º - Caução

1. No âmbito dos procedimentos por consulta prévia para aquisição dos serviços de telecomunicações a desencadear pelas entidades adquirentes, ao abrigo do acordo quadro, haverá lugar à prestação de uma caução de acordo com os modelos constantes das peças das entidades adquirentes e do artigo 254.º do Código dos Contratos Públicos à medida que as entidades adquirentes o requeiram.

2. Nos termos do número anterior o cocontratante prestará caução, no valor de 5% do preço contratual respetivo, sendo ainda aplicável o disposto nos artigos 90.º e 91.º do Código dos Contratos Públicos.

3. Para garantia do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pela celebração dos subsequentes contratos de aquisição de serviços, a entidade cocontratante deverá prestar caução, sempre que o preço contratual daqueles contratos for igual ou superior a 200.000,00 € (duzentos mil euros).

Artigo 34.º - Despesas

Correm por conta da entidade cocontratante todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude de obrigações emergentes do contrato, incluindo as relativas à prestação e manutenção da caução.

Artigo 35.º - Prazo de vigência dos contratos efetuados ao abrigo do Acordo Quadro

1. Os contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro têm a duração mínima de 12 (doze) meses e máxima de 36 (trinta e seis) meses.

2. Os contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro que tiverem uma duração inferior a 24 (vinte e quatro) meses, podem ser renovados, por acordo entre as partes, até atingir o prazo máximo de duração de 36 (trinta e seis) meses.

3. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do acordo quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo quadro, desde que não ultrapassem a duração prevista nos números anteriores.

4. A celebração de novo acordo quadro com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos.

Artigo 36.º - Aplicação subsidiária

Aplicam-se ao regime jurídico do contrato em tudo o que não estiver especialmente regulado, com as necessárias adaptações, as disposições da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

CLAUSULAS TÉCNICAS

CAPÍTULO I – CLAUSULAS TÉCNICAS GERAIS

Artigo 37.º - Objeto da aquisição de serviços

1. A aquisição de serviços de telecomunicações objeto do presente acordo quadro, deverá ser realizado de acordo com as condições definidas no presente caderno de encargos, e demais documentos contratuais.

2. A entidade cocontratante deverá prestar o serviço de telecomunicações, nos termos das especificações técnicas que fazem parte integrante do presente caderno de encargos e na demais legislação aplicável.

Artigo 38.º - Prazo de implementação

A entidade cocontratante terá até 30 (trinta) dias para implementar os serviços de telecomunicações objeto do presente acordo quadro, a contar da data da assinatura do contrato com a entidade adquirente.

Artigo 39.º - Relatórios de faturação

1. É obrigação dos prestadores de serviços submeterem relatórios de faturação, efetuada no âmbito de contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro.

2. Os relatórios de faturação deverão ser submetidos até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final de um semestre do ano civil a que digam respeito, nos termos da alínea l) do n.º1 do artigo 6.º do presente caderno de encargos através de plataforma eletrónica de suporte à CC-CIMAL, em http://centraldecompras.cimal.pt/, no espaço reservado ao fornecedores.

3. A não submissão dos relatórios ou a existência de erros nos mesmos que não permitam

a monitorização da atividade e da faturação, tem efeito suspensivo no pagamento das faturas em divida até à regularização da situação em causa.

4. Para efeitos do disposto no número anterior o cocontratante deve ser previamente notificado, para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.

5. Todos os relatórios e demais documentos elaborados pela entidade cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.

6. Todos os relatórios e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

Artigo 40.º - Níveis de serviço

Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no procedimento ao abrigo do acordo quadro, se mais favoráveis para a entidade adquirente, o cocontratante deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

a) Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;

b) Garantir assistência técnica nas instalações da entidade adquirente, após comunicação formal desta, sem encargos adicionais:

i. Terminais móveis - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

ii. Equipamentos de interligação e acessos simétricos - 4h x 24h x 365 dias ano;

iii. Serviço *triple play* - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

iv. Equipamentos de acesso à internet e acessos assimétricos - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

v. Acessos analógicos - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

c) Garantir a atribuição de uma identificação única e inequívoca para cada incidente reportado;

d) Apresentação dos relatórios de faturação na periodicidade prevista no presente caderno de encargos;

e) Assegurar a presença em reuniões periódicas para análise dos relatórios com a entidade agregadora, e ou entidades adquirentes, sempre que por estas solicitado;

f) Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24h, com contactos específicos para os contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, com um tempo médio de atendimento inferior a 10 minutos por trimestre;

g) Garantir trimestralmente uma taxa de avarias em equipamentos, inferior a 1%;

h) Garantir que o tempo de utilização dos serviços contratados de acesso fixo simétrico é de:

   i. Até 10 Mb/s ..... 99,90% (ano);

   ii. Até 100 Mb/s ..... 99,95% (ano);

   iii. Superior a 100 Mb/s ..... 99,99% (ano);

i) Garantir que o tempo de utilização do serviço contratado de central telefónica virtual VoIP é de 99,99% (mensal);

Artigo 41.º - Revisão dos níveis de serviço

1. Os níveis de serviço podem ser revistos tendo em vista o respetivo ajustamento, quer através da introdução de novos indicadores que se mostrem necessários ou em falta, quer através da alteração dos respetivos termos, nomeadamente parâmetros utilizados na sua definição, quer ainda pela eliminação de indicadores que se revelem inadequados, desajustados ou desnecessários.

2. A revisão será feita mediante acordo de todas as partes e deve ser efetivada em período de tempo acordado para o efeito.

CAPÍTULO II – CLAUSULAS TÉCNICAS ESPECIAIS

Artigo 42.º - Características da solução de voz e dados fixos

1. Funcionalidades genéricas pretendidas para a componente de voz fixa e convergência com a componente móvel:

a) Pretende-se a disponibilização de uma solução de telecomunicações convergente fixo-móvel, que englobe as seguintes principais funcionalidades, características e agregações:

i. Criação de um ou mais Grupos de Utilizadores entre as componentes da rede fixa e os terminais móveis, do qual farão parte todos os utilizadores sejam da componente fixa ou da componente móvel, se assim pretendido por cada entidade;

ii. Implementação de uma solução de voz convergente, para uma integração total de comunicações de voz fixa, fax e voz móvel, numa perspetiva de serviço único, devendo esse serviço permitir que todos os telefones móveis e fixos de cada entidade possam partilhar as funcionalidades avançadas de uma central telefónica (transferências, conferências, reencaminhamentos, capturas de chamada, etc.) e efetuar gratuitamente chamadas entre todos os números das entidades;

iii. Extinguir, se requerido pela entidade adquirente, a dependência de serviço com as centrais telefónicas existentes, devendo a solução preconizada assentar num modelo "*hosted*", ou seja, garantir que as infraestruturas e o sistema central ficam instalados na rede do operador, numa perspetiva de plataforma flexível, com a possibilidade de incorporar necessidades futuras, sem impactos na disponibilidade do serviço;

iv. Fazer a gestão das chamadas a partir de uma aplicação específica que poderá correr em computador, devendo, igualmente, poderem ser configuradas as funcionalidades ativas do tipo de serviço único a partir de um *interface* gráfico *Web de Self-Care*, de forma segura, intuitiva, fácil de utilizar e com possibilidade de criação de vários perfis de utilização e administração;

v. Implementar uma ligação ao operador, a partir das instalações principais de cada entidade, devendo a integração do circuito do operador ser efetuada nas referidas instalações, através de Fibra Ótica, salvo situações em que seja comprovado que não é possível o recurso a essa solução.

b) Pretende-se que, com base na exigida ligação ao operador, entre outras funcionalidades, seja possível:

i. Integrar um conjunto de equipamentos de rede fixa, com base nas quantidades adiante descritas;

ii. Aceder a um portal de "*Self-Care*" via *Web* e consultar, com detalhe, chamadas em tempo real;

iii. Possibilitar a integração com AD (*Active Directory*) indicada pela entidade requerente.

c) O adjudicatário deverá garantir a migração de todos os números e serviços existentes no universo de cada entidade, incorporando-os na respetiva solução das componentes fixa, sem qualquer custo associado, devendo a migração estar concluída à data de entrada em vigor da solução;

d) Em função da solicitação de cada entidade, deverá ser possível efetuar pequenas alterações/aditamentos, desde que não seja alterada, no essencial, a estrutura da solução.

2. Funcionalidades e características técnicas específicas pretendidas para a solução de convergência de voz:

a) Estatísticas detalhadas de chamadas para numeração corporativa (principais números ou gerais) e/ou Grupo de Atendimento;

b) Possibilitar ao administrador da solução delegar responsabilidade de gestão de parte das funcionalidades em administradores de grupo;

c) Possibilitar ao administrador da solução inibir o acesso a determinadas funcionalidades aos utilizadores;

d) Disponibilizar uma solução de *softphone* (telefone por *software* aplicacional) específica para funções de atendimento (operadoras), para instalação em computador, que permita a realização, monitorização e gestão de chamadas;

e) Disponibilizar uma solução de *softphone* para instalação em *smartphones*, que permita a e realização de chamadas a partir de qualquer ponto com ligação *internet*, devendo a mesma ser disponibilizada a todos os utilizadores/extensões da solução;

f) Garantir a possibilidade de apresentar os números fixos ou móveis do utilizador, ou números da empresa, a partir de qualquer terminal fixo, móvel ou *softphone*;

g) Criação e gestão pela entidade adjudicatária de configurações da lógica de atendimento/entrega de chamadas;

h) Gestão pela entidade adjudicatária de ficheiros de áudio para atendimento, fila de espera, etc.;

i) Possibilitar a programação de horário de encerramento, com possibilidade de associar áudio específico e selecionar datas específicas de ativação;

j) Possibilitar a integração conjunta de terminais fixos e móveis, disponibilizando uma única caixa de *voice mail* por utilizador;

k) Possibilitar a integração conjunta de terminais fixos e móveis, disponibilizando uma única plataforma de gestão para todo o universo de terminais;

l) Possibilitar a transferência de chamada, conferência de chamada, chamada em espera;

m) Possibilitar a utilização de numeração curta em terminais fixos e móveis conforme estipulado pelo adjudicatário;

n) Possibilitar a rechamada automática, remarcação de número, indicação de chamada em espera, música em espera, devolução de chamada não atendida e remarcação de chamada recebida;

o) Possibilitar a configuração e gestão autónoma por parte de cada entidade de anúncios de ausência;

p) Possibilitar a existência de posições função gestor/assistente;

q) Possibilitar o reencaminhamento de chamada, captura de chamada e reencaminhamento de chamada seletivo;

r) Possibilitar o bloqueio de extensão e função não incomodar;

s) Configuração/personalização da lista de permissões da função não incomodar;

t) Possibilitar a existência de filas de espera, atendimento automático (IVR) e notificação de período de encerramento;

u) Possibilitar a consulta de diretório de contactos;

v) Possibilitar o bloqueio de funcionalidades aos utilizadores por parte do administrador da solução;

w) Possibilitar adicionar um anúncio de voz no início de cada chamada recebida;

3. Os equipamentos e terminais (telefones) fixos a fornecer deverão possuir as seguintes características mínimas:

a) *Switches* de rede com capacidade de alimentação de terminais IP por *Power over Ethernet (PoE);*

b) Possibilidade de escolha por cada entidade de terminais que utilizem como meio de transporte as redes *IP* e/ou *GSM*;

c) O adjudicatário deverá ter disponíveis, para os terminais que recorram a rede IP, no mínimo dois níveis de equipamento, sendo:

i. Um nível básico, com *LCD* gráfico monocromático e resolução mínima de 132x64 px e possibilidade de ligação *Power over Ethernet (PoE)* com switch integrado, com e sem rede a gigabit*;*

ii. Um nível gama superior, com porta *gigabit, LCD* a cores de alta resolução e um mínimo de 3,5 polegadas e possibilidade de ligação *Power over Ethernet (PoE)* com switch integrado, com e sem rede a gigabit*;*

iii. O adjudicatário deverá ter disponíveis, para os terminais que recorram a rede *GSM*, no mínimo dois níveis de equipamento, sendo:

a. Um nível básico portátil, com alta voz, memória para um mínimo de 1000 contactos e possibilidade de conferência;

b. Um nível gama superior de secretária, com alta voz, display a cores, memória para um mínimo de 2000 contactos e teclas de acesso rápido (para marcação rápida, chamadas em transferência, conferência e espera);

iv. Equipamentos específicos para salas de reunião, recorrendo a transporte sobre redes *IP* ou *GSM*, equipados com *LCD* Gráfico;

v. Equipamentos *IP* específicos para operadoras, devendo estes estar equipados com porta *Gigabit, LCD* a cores de alta resolução e módulo de 20 teclas que permita a monitorização de estado de extensões (ocupado ou livre) com switch integrado.

4. Funcionalidades e características técnicas específicas pretendidas para a solução de dados fixos:

a) Os acessos de dados fixos são constituídos por:

i. acessos dedicados à *internet, nas instalações das entidades adquirentes;*

ii. acessos não dedicados à *internet; e*

iii. Serviço *triple play*: Voz, dados e televisão.

b) Os equipamentos de interligação (*routers*) deverão ser contemplados na proposta do concorrente, sendo a gestão dos mesmos assegurada pelo adjudicatário durante a vigência do contrato.

c) Na eventualidade de ser necessária a deslocalização de serviços, o adjudicatário assegurará a migração para nova morada sem custos, desde que a mesma ocorra dentro do concelho de cada entidade e existam meios de acesso do adjudicatário disponíveis.

5. Funcionalidades e características técnicas específicas pretendidas para a solução de *Wi-Fi*:

a) A solução preconizada para disponibilização do serviço *Wi-Fi* de acesso à *internet* aos munícipes deverá disponibilizar um acesso à *internet* com um débito mínimo de 100/10 *Mbps (download/upload*);

b) O acesso de dados referido na alínea anterior deverá ter tráfego ilimitado;

c) A ligação de acesso referida na alínea a) deverá ser em fibra ótica;

d) A solução preconizada pressupõe que os acessos sejam implementados em estruturas do tipo "poste", respeitando integralmente os seguintes requisitos genéricos mínimos:

i. Estrutura e campânula constituída em materiais compósitos certificados pelo ISQ em termos de resistência ao impacto e ao fogo;

ii. Campânula de espessura constante, exceto nas zonas de união, com tolerâncias de +/- 0,2mm de modo a maximizar a propagação do sinal;

iii. Forro em vinil com letras de recorte, que deverá poder ser substituído para reparação ou personalização;

iv. Deverá ser possível a personalização do vinil com cores lisas ou imagens impressas;

v. Poste para utilização outdoor, com base e estrutura interna em aço;

vi. Dispor de baterias recarregáveis com autonomia de 12 horas, e recarregamento total em até 8 horas, que permitam a continuidade de prestação do serviço *Wi-Fi* em caso de indisponibilidade da rede elétrica.

e) Os concorrentes deverão respeitar as seguintes características técnicas mínimas nas soluções propostas:

i. Componente física:

Elementos	Descrição
Estrutura base	Estrutura em compósito e aço: Altura: 3250 mm Diâmetro: 250mm Troço superior: Forro em Vinil simples Troço inferior: Base em aço pintado Base: Aço 400x400x10mm para fixação à sapata (não

	incluída no Pack). Peso total: [69Kg – 80Kg] (dependente dos equipamentos incorporados).
Segurança elétrica	Disjuntor de corte bipolar de 16Amp.

ii. Componente *Wi-Fi*:

Tecnologia	Descrição
***Wave* 1 Simples**	*Access Point* • *WiFi Norma* G, N e AC *Wave* 1 • Capacidade: 100 utilizadores em simultâneo • Alcance: Raio 360º, 50M2 Controladora Alimentação: POE 24VDC

f) *Ligação à rede elétrica*

Artigo 43.º - Características da solução de voz e dados móveis

1. Voz e dados móveis – Os serviços a contratar serão efetuados pelas entidades adquirentes através de procedimentos abertos ao abrigo deste acordo quadro.

2. Deverá ser assegurado o cumprimento das seguintes especificações técnicas e funcionais:

a) As chamadas de voz e mensagens (SMS) realizadas entre os utilizadores dos serviços de voz móvel, bem como entre estes e os serviços de voz fixa das entidades serão gratuitas, ou seja, consideradas "intraconta" e, logo, sem custos (€ 0,00);

b) Atribuição de um pacote mensal de minutos, estimando-se uma média de 12.000 minutos por cada entidade adquirente, os quais deverão ser partilhados entre todos os utilizadores das mesmas.

c) Os minutos incluídos no pacote deverão poder ser usados para todos os destinos de voz das redes fixas e redes móveis nacionais de outros operadores, excetuando-se as comunicações para serviços especiais, de emergência e/ou de valor acrescentado, as quais serão faturadas de forma autónoma;

d) As mensagens SMS integram o pacote, sendo descontado um minuto por mensagem;

e) As comunicações por mensagem MMS, as comunicações de dados, as comunicações para destinos internacionais, bem como as efetuadas em *roaming*, serão faturadas de acordo com a proposta dos cocontrantes;

f) Excetuam-se ao disposto na alínea anterior as comunicações de voz efetuadas em *roaming* no Espaço Económico Europeu, as quais deverão ser descontadas ao pacote mensal de minutos proposto;

g) Deverá ser possível a atribuição de pacotes de dados de acordo com o especificado nos procedimentos efetuados pelas entidades adquirentes ao abrigo do acordo quadro, a qualquer utilizador, sendo a utilização dos *gigabytes (GB)* neles incluídos válida tanto em território nacional como no Espaço Económico Europeu;

h) Garantir a possibilidade de cada entidade estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada utilizador;

i) Garantir a possibilidade de, por opção de cada entidade, após se ter atingido o valor máximo a que se refere a alínea anterior, os custos subsequentes serem suportados pelo utilizador, originando a emissão de uma fatura adicional em formato eletrónico;

j) Deverá ser disponibilizada uma verba para aquisição por cada entidade de terminais de voz móvel durante a vigência do contrato. Esta verba ficará sob gestão de cada entidade, podendo ser realizada a aquisição de qualquer equipamento desde que disponível na oferta comercial do adjudicatário.

k) Os equipamentos fornecidos no âmbito do contrato a celebrar deverão possuir uma garantia mínima de 24 meses;

l) Cada entidade poderá posteriormente acordar com o adjudicatário a criação de um plano de numeração privada (VPN) atribuído aos terminais, adequado às suas necessidades específicas;

m) Aos terminais de voz móvel deverá ser possível o acesso às mesmas funcionalidades disponibilizadas na solução de voz fixa;

n) Deverá ser disponibilizada uma plataforma para envio massivo de comunicações em formato de mensagem escrita.

3. Para o serviço de dados móveis, deverá ser assegurado o cumprimento das seguintes especificações técnicas e funcionais:

a) atribuição de um pacote de dados (mínimo 30 GB), passíveis de utilização em território nacional e no Espaço Económico Europeu;

b) a solução deve permitir o serviço de voz sobre IP (*VoIP*);

c) será da responsabilidade de cada entidade solicitar a inibição do serviço de *roaming*, se assim o entender;

d) garantir a possibilidade de cada entidade estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada utilizador;

e) garantir a possibilidade de, por opção de cada entidade, após se ter atingido o valor máximo a que se refere a alínea anterior, os custos subsequentes serem suportados pelo utilizador, originando a emissão de uma fatura adicional em formato eletrónico;

f) a solução proposta deve fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido por cada entidade está a ser atingido.

Artigo 44.º - Níveis de Serviço

1. No âmbito da execução do contrato, o adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

a) Assegurar a existência de um gestor de cliente, preferencialmente o mesmo para todas as entidades envolvidas, que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;

b) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:

i. Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;

ii. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);

iii. Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.

2. Relativamente à prestação do serviço deverá ainda ser cumprido o seguinte:

a) Prazo máximo de entrega dos equipamentos contratados 1 (uma) semana;

b) O prazo máximo para a conclusão da implementação da portabilidade numérica, se necessário, é 1 (uma) semana.

c) O prazo máximo de implementação da funcionalidade "intraconta" e da limitação de valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador é de 3 (três) semanas;

d) Disponibilidade anual do serviço de voz equivalente a 99,90%.

3. O Adjudicatário obriga-se a cumprir o seguinte em relação ao apoio ao cliente:

a) Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações do cliente de 48 (quarenta e oito) horas seguidas;

b) Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na faturação de 20 (vinte) dias seguidos

CAPÍTULO III - CLÁUSULAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: VOZ FIXO E MÓVEL, DADOS MÓVEIS E FIXOS (REDE CORPORATIVA E INTERNET) E "TRIPLE PLAY"

I. PORTABILIDADE DE NUMERAÇÃO

O operador deverá garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes nas entidades adquirentes, devendo assegurar a mesma junto do atual fornecedor. Qualquer custo associado à portabilidade dos números é da responsabilidade do operador.

Todos os números fixos ou móveis englobados no contrato deverão partilhar uma rede comum (VPN – Virtual Private Network) que lhes permitirá partilhar não só o tarifário como um plano de numeração curta.

II. SERVIÇO DE VOZ FIXO

Permitir ligação em VPN, possibilitando a utilização de um plano de numeração privada e ligação direta ao operador através de uma gama de DDI's.

Permitir que as funcionalidades da VPN a constituir possam ser alargadas aos planos de numeração associados aos equipamentos de voz corporativa das entidades adquirentes, permitindo a utilização de um plano de numeração curto.

Integração entre a rede do cocontratante e os equipamentos terminais, propriedade das entidades adquirentes, explicitando a arquitetura de rede proposta em termos de elementos de rede e de interfaces necessários.

Cabe ao operador o fornecimento de equipamento terminal (telefone), sem custos adicionais, para todas as linhas analógicas atuais e futuras.

Deverá ser possível definir tipos de barramentos de chamadas: barramento de chamadas de valor acrescentado, barramento de chamadas internacionais, barramento de chamadas para telemóvel, etc. O operador deverá referir na proposta quais os barramentos possíveis de implementar.

III. CENTRAL TELEFONICA VIRTUAL VoIP

Atualmente as entidades adquirentes possuem soluções de voz dos seguintes tipos:

- Central telefónica VoIP;
- Central telefónica TDM;
- Central telefónica virtual gerida pelo operador.

Pretende-se o fornecimento em regime de aluguer de serviço de uma solução completa de central telefónica virtual em tecnologia VoIP, totalmente gerida pelo operador. Esta solução deverá conter os serviços e equipamentos necessários à gestão de comunicações fixas, incluindo segregação de tráfego de voz com adoção de VLANs segmentadas de voz e dados:

1) Serviço de telefonia IP (capacidade de gestão até pelo menos 1500 equipamentos e extensões) fornecido através de solução centralizada de operador de telecomunicações;
    a. Possibilidade de gestão segmentada por cada entidade: (Municípios e Empresas Municipais) em termos de:
        i. *SIP Trunk*, primários, acessos básicos e DDI's independentes;
        ii. Planos de numeração independentes ou, em alternativa, um único plano de numeração integrado para todas as entidades do Município;
        iii. Taxação, *logging* e registos de conversação independentes.

2) Qualquer licenciamento de *software* deverá estar previsto na proposta, bem como o licenciamento necessário para o funcionamento dos equipamentos telefónicos atuais, e futuros modelos que possam vir a ser integrados, em caso de descontinuidade dos atuais, ou dos equipamento propostos.

3) A solução deverá assegurar a convergência entre equipamentos fixos e móveis, permitindo a integração dos telemóveis nas funcionalidades da central telefónica virtual (ex: grupos de captura, transferências de chamadas, etc.).

4) Reutilização dos terminais existentes.

5) Em alternativa ao ponto 4, poderá ser considerado o fornecimento de terminais

através de modelo equivalente, a custo do operador, em termos de funcionalidades: diretório de chamadas integrado na *Active Directory*, reencaminhamento de chamadas no próprio telefone, *Pick-Up group* através de teclas no próprio telefone.

6) Independentemente da solução proposta pelo concorrente, as entidades adquirentes deverão ter a hipótese de ligar qualquer equipamento terminal telefónico, atuais ou futuros, de uma forma completamente autónoma sem necessidade de intervenção da entidade prestadora de serviços. As entidades adquirentes devem conseguir efetuar o processo de registo e de configuração do telefone de forma rápida. Para tal, e caso seja necessário por limitações da tecnologia a propor pela entidade prestadora de serviços, as entidades adquirentes deverão ter em *stock* diversos equipamentos com imagem do operador pré-definida para que possam ser logo utilizados.

7) Na configuração dos telefones e das linhas associadas (extensões), deverá ser possível associar campos do tipo descrição, a campos a designar da *Active Directory* (texto que aparece no ecrã do telefone, texto que aparece na descrição da linha, texto para anúncio da linha numa chamada interna).

8) O serviço de central telefónica virtual deverá ser suportado por circuitos redundantes do operador através de fibra ótica, que permita às entidades adquirentes manter as comunicações de voz em caso de quebra ou falha de equipamentos ativos ou fibra do circuito principal.

9) Definição de números proibidos e/ou autorizados por extensão telefónica (móvel ou fixa) ou globalmente na VPN – níveis de permissão. No caso de alguns tipos de chamadas, como por exemplo as chamadas internacionais, deverá ainda ser solicitado um código para acesso final à chamada. Mesmo que exista um acesso físico indevido ao telefone com este nível de permissão, será sempre solicitado mais um código.

10) Deverá existir a hipótese de se criarem grupos de secretariado, com as seguintes possibilidades:

a) O mesmo “gestor” poderá ter uma ou mais assistentes;
b) A mesma assistente poderá fazer secretariado a mais do que um “gestor”;
c) A assistente deverá poder visualizar sempre o estado da linha do “gestor” através do ecrã ou das linhas físicas do telefone da assistente;
d) A chamada de entrada, por omissão, não deverá tocar no telefone do “gestor”, mas sim no da assistente. A assistente poderá depois efetuar a transferência da chamada;
e) Deverá, no entanto, ser possível ao “gestor” definir um conjunto de números que lhe possam ligar diretamente, sem passar pela assistente;
f) No caso da assistente se ausentar, possibilidade de desativar o sistema de secretariado e o “gestor” aceitar todas as chamadas;
g) Possibilidade de ativar a funcionalidade “não incomodar”.

11) VPN Fixa
a) Efetuar e receber chamadas sem custos através de plano privado de numeração ou para o respetivo DDI das entidades adquirentes. Dentro da VPN deverão ser incluídos todos os números móveis;
b) Assegurar que os utilizadores, a partir de uma extensão fixa ou móvel, possam efetuar ligação para qualquer outra extensão telefónica fixa ou móvel, pertencente às entidades adquirentes, digitando apenas o código interno associado à respetiva extensão;
c) Incluir a funcionalidade de transferência de chamadas a partir de extensões fixas ou móveis das entidades adquirentes para uma terceira parte (interna ou externa) com possibilidade de consulta da terceira parte antes da efetiva transferência e de retorno da chamada em caso de não atendimento.

12) *Software* ou *Hardware* de controlo de extensões ocupadas, indisponíveis ou disponíveis, para uso no computador pessoal (capacidade de verificar estado de vários telefones).

13) Possibilidade de gestão da solução e parametrização das funcionalidades via portal *web*, com vários níveis de gestão. Deve haver pelo menos a possibilidade

de definir um nível de utilizador para parametrização das funcionalidades individuais de cada extensão e um nível administrador da solução que possa parametrizar todas as funcionalidades de telefonia das entidades adquirentes. Deverá ainda ser possível que cada uma das entidades adquirentes possa, caso o plano de numeração seja independente, gerir apenas o plano de numeração e respetivos equipamentos terminais que lhe estão associados.

14) Deverá ser possível a criação de um ou mais Grupos de Utilizadores (GU) entre a rede fixa e os terminais móveis. Estes grupos de utilizadores poderão ser unidades orgânicas ou grupos de trabalho.

15) O concorrente deverá comprometer-se a desenvolver e suportar – sem custos adicionais – uma aplicação para *smartphone* (sistemas operativos android e iOS) que permita:

a) Gerir as configurações individuais passíveis de alteração no *software* de controlo via portal *web;*
b) Efetuar e receber chamadas, com as mesmas funcionalidades de um terminal telefónico fixo.

16) Deverá ser possível associar a qualquer extensão telefónica as seguintes funcionalidades:

a) Chamada em espera que permita reter uma chamada durante um período de tempo até uma das partes desligar;
b) Funcionalidade de chamada em conferência entre três ou mais partes. Deve permitir juntar em qualquer momento quaisquer duas chamadas de um utilizador e posteriormente separar as mesmas;
c) Encaminhamento de chamadas (de entrada) sob diferentes condições, permitindo definir pelo menos as seguintes condições:
    i. Encaminhamento incondicional;
    ii. Em caso de ocupado;
    iii. Em espera;
    iv. Em caso de não atendimento;
    v. Em caso de não disponível.
d) Toque simultâneo: deve permitir tocar simultaneamente múltiplos

(pelo menos até cinco) telefones (fixos ou móveis) quando são recebidas chamadas numa determinada extensão das entidades adquirentes. O primeiro telefone a atender a chamada fica com ela e os restantes param de tocar. Os números a adicionar na funcionalidade de toque simultâneo poderão ser números externos às entidades adquirentes;

e) Toque sequencial: deve permitir tocar sequencialmente múltiplos telefones fixos ou móveis (pelo menos até cinco) quando são recebidas chamadas numa determinada extensão das entidades adquirentes. O primeiro telefone a atender a chamada fica com ela e os restantes não chegam a tocar. Os números a adicionar na funcionalidade de toque sequencial poderão ser números externos às entidades adquirentes;

f) Restrição ou apresentação do número: para cada extensão das entidades adquirentes deverá ser possível definir a apresentação ou restrição do número nas chamadas (saída), chamada a chamada ou por omissão;

g) Visualização de histórico de chamadas: para cada extensão das entidades adquirentes, deve ser possível a visualização, em tempo real e no portal de administração da solução, do histórico de chamadas atendidas, não atendidas e efetuadas por essa extensão no último mês;

h) Possibilitar a rechamada automática, remarcação de número, indicação de chamada em espera, música em espera, devolução de chamada não atendida e remarcação de chamada recebida.

17) Funcionalidades específicas, a associar a extensões do tipo telefonista/rececionista ou extensões de atendimento telefónico principais das entidades adquirentes:

a) Encaminhamento seletivo de chamadas, que deve permitir encaminhar uma chamada de forma diferenciada de acordo com o horário e/ou número chamador. Esta parametrização de encaminhamento diferenciado para uma determinada combinação de data, hora e/ou número ou prefixo de origem deve poder ser efetuada pelas entidades adquirentes via portal *web*;

b) Distribuição automática de chamadas, podendo as chamadas ser distribuídas por múltiplas extensões (pelo menos até 10) de uma forma simultânea, segundo uma ordem fixa, ou ponderada de forma a se conseguir uma distribuição personalizada de chamadas. Deve ser possível parametrizar via portal web a distribuição de chamadas de forma a entregar cada chamada de entrada ao recetor/atendedor que esteve menos tempo em chamada, ou a possibilidade de se dar mais peso a determinadas extensões que devem atender mais quantidade de chamadas do que outras;

c) Fila de espera, que permita o pré-atendimento das chamadas e a sua retenção até à disponibilidade de atendimento pela entidade adquirente. Esta funcionalidade deve dar a possibilidade à entidade adquirente de definir, via portal *web*, o tamanho da fila de espera (mínimo de 10 chamadas); uma mensagem de entrada na fila (ex: "Bem vindo à Comunidade Intermunicipal do Alentejo Litoral, a sua chamada está em espera"), uma mensagem de conforto e a sua temporização (ex: "Ainda não nos foi possível atender a sua chamada, pode continuar a aguardar ou consultar o site www…."), ou o tempo máximo para o atendimento bem como o destino da chamada em caso de não atendimento ao fim de 60 segundos;

d) Deve existir a possibilidade de distribuir uma fila de espera por várias extensões em qualquer departamento ou edifício. Cada extensão deve ter a possibilidade de gerir a fila de espera através do seu telefone ou através de uma aplicação em PC que lhe permita:

   i. Ter visibilidade do tamanho da fila de espera;
   ii. Transferir chamadas;
   iii. Atendê-las e voltar a colocar em espera para voltar a atendê-las ou transferi-las mais tarde.

e) Possibilidade de definição de diretórios de contactos, carregados via portal *web*, a disponibilizar nos telefones das entidades adquirentes, de uma forma global ou personalizada por telefone. O diretório de contactos poderá também ser a *Active Directory* sendo que a solução tem que comportar a consulta a pelo menos 2000 utilizadores da *Active Directory*, sendo que terá que disponibilizar pesquisas sobre o nome do

funcionário e devolver a respetiva extensão fixa e o número de telemóvel.

18) Serviço de *Voice Mail*: deve permitir ao utilizador receber mensagens de voz sempre que não atender o telefone ou quando não estiver junto do mesmo. Deve permitir associar a várias extensões, fixas ou móveis, a mesma caixa de correio de voz. Adicionalmente deve permitir o acesso a essa caixa de correio por email.

19) Serviço de *reporting*: deve ser disponibilizado às entidades adquirentes, em formato eletrónico, o detalhe de todas comunicações efetuadas, chamada a chamada, relativa aos seguintes campos de informação: data, hora, número originador, número de destino, identificador do tipo de chamada, duração e custo da chamada. Deverá ser possível também a distribuição de custos por centro de custo.

20) Atendimento automático de chamadas que permita fornecer uma mensagem personalizada a quem liga com um conjunto de opções, recolher a escolha do chamador e tratar a chamada de acordo com essa escolha. A escolha das opções é realizada com recurso ao teclado do telefone (fixo ou móvel). Este sistema deve ainda garantir a integração com uma base de dados existente nas entidades adquirentes.

21) O operador deve garantir a qualidade das comunicações de voz (*QoS*) por via de um controlo eficaz dos parâmetros de compressão, largura de banda, congestionamento, contenção, latência e *jitter* dos circuitos que suportam essas comunicações, independentemente da tecnologia de suporte.

22) As chamadas entre dois locais da entidade adquirente serão sempre efetuadas pela VPN ainda que o utilizador marque o número da rede pública correspondente ao local de destino (para qualquer DDI ou extensão da entidade adquirente, quaisquer que sejam as soluções fixo/móvel).

23) O operador deverá aproveitar o plano de numeração interno e a sua tradução nos respetivos DDI's ou números das redes públicas, fixa ou móvel, podendo, no

entanto, propor as alterações que considere benéficas para a solução final.

24) As chamadas entregues à rede pública devem manter a sua identidade, exceto quando informado pela entidade adquirente para alguns DDI's.

25) O operador deverá garantir a migração de todos os números e serviços existentes no universo da entidade adjudicante, sem qualquer custo associado. Nesse sentido, a migração deverá estar concluída aquando da entrada em funcionamento da central telefónica virtual VoIP.
O operador deverá propor uma solução técnica que permita a importação de dados do Call Manager ou outra solução VoIP para a central telefónica virtual VoIP, como por exemplo directory numbers, phones, IPMA (secretariado), etc. Automatiza-se assim o lançamento obrigatório de todos estes dados na nova solução.

26) O equipamento a instalar deverá suportar os diversos acessos SIP Trunk e PRI que são mencionados nos Anexos. Cabe ao operador, em colaboração com as entidades adquirentes, proceder à parametrização do novo equipamento, propriedade do primeiro, assegurando uma total compatibilidade com as funcionalidades já existentes.

FAX SERVER (E-FAX)

Deverá ser apresentada uma solução de Fax Server (e-fax), que permita o envio de faxes através de um portal web, e/ou envio de email, mediante autenticação, e a configuração da receção de faxes em caixas de email do domínio da entidade adquirente. Os ficheiros recebidos em anexo deverão ser, preferencialmente, em formato:.pdf. Os DDI's a utilizar pertencem à gama de DDI's da entidade adquirente.

NUMEROS VERDES E AZUIS

Os números verdes apenas podem ser acedidos por operadores da rede fixa ou móvel nacional, podendo as entidades adquirentes vir a decidir restringir a rede móvel em qualquer um dos números.

Os números azuis e verdes deverão possuir a funcionalidade (mensagem automática) para

informar os munícipes do horário de expediente (ex: dias úteis das 9h00 às 17h00), sempre que liguem fora deste horário. Este tipo de mensagem, não poderá ter qualquer custo, nem ser debitado qualquer impulso.

Deverá ser permitido o barramento a determinados tipos de chamadas recebidas, como por exemplo chamadas internacionais, etc.

ASSINATURA FIXO ANALÓGICO

A cada acesso fixo deverá ser associada uma assinatura mensal que lhe garanta o custo zero para números intraconta.

O operador poderá propor para esta tipologia o modelo de acesso que se adeque melhor aos serviços solicitados sendo que em casos particulares poderá ser necessário a utilização de uma linha suportada numa linha de rede (para alarmes, elevadores, etc.) onde os serviços acima referidos não se irão aplicar (Pacote e VPN).

IV. SERVIÇO DE VOZ MÓVEL (por utilizador/cartão)

A cada número móvel deverá ser associada uma assinatura mensal que lhe garanta os seguintes serviços:

a) Custo zero e SMS sem limite dentro da VPN voz (em todos os equipamentos móveis).

b) Pacote complementar opcional de 240 minutos convertíveis em 240 SMS (tráfego nacional, fixo ou móvel, excluindo os números de valor acrescentado).

Garantir a possibilidade das entidades adquirentes estabelecerem um valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador - plafond.

Garantir a possibilidade de, por opção do colaborador, após ter atingido o valor máximo de comunicações, os custos subsequentes serem por si suportados, originando a emissão de uma fatura adicional em nome do mesmo.

Garantir a possibilidade de associar a um número um pacote de serviço de dados móveis, com possibilidade de definir vários limites de tráfego.

A VPN para terminais móveis deve possuir os seguintes serviços complementares:

a) Serviço de chamadas em espera;

b) Serviço de aviso de chamadas não recebidas;

c) Transferência de chamadas;

d) Chamadas em conferência;

e) Barramento de chamadas de entrada ou saída.

O operador deve ainda prestar as seguintes informações e contemplar os seguintes serviços:

a) Desgaste de equipamentos – deve fornecer uma descrição pormenorizada das condições, procedimentos e tempos de reposição de equipamentos e cartões em caso de desgaste dos equipamentos por utilização.

b) Roubo ou extravio de equipamentos - deverá fornecer uma descrição pormenorizada das condições, procedimentos e tempos de reposição de equipamentos e cartões em caso de roubo ou extravio dos mesmos.

c) Análise de consumos e faturação - deve disponibilizar uma ferramenta de análise que permita às entidades adquirentes analisar e interpretar os consumos e os valores faturados, bem como traçar os perfis de tráfego, tendo subjacente, entre outras eventuais funcionalidades:

- Disponibilização de informação de taxação em formato eletrónico, relativa ao detalhe mensal das chamadas, com informação chamada a chamada, relativa aos seguintes campos de informação: data, hora, número originador, número destino, identificador do tipo de chamada, duração e custo da chamada;
- Distribuição de custos por centro de custos;
- Disponibilização de acesso on-line à fatura mensal;
- Período mínimo de retenção de informação de faturação e taxação de 6 meses.

A substituição de cartões móveis não implica custos para as entidades adquirentes. Os perfis de utilização a considerar serão:

a) Sem tráfego pago incluído;

b) Com limite de tráfego (poderão existir múltiplos limites);

c) Pacote de 6000 minutos (para qualquer rede de destino nacional), convertíveis em SMS, com 15GB de tráfego de dados incluído;

d) Pacote de 2000 minutos (para qualquer rede de destino nacional), convertíveis em SMS, com 5GB de tráfego de dados incluído;

e) Pacote de 1000 minutos (para qualquer rede de destino nacional), convertíveis em SMS, com 2 GB de tráfego de dados incluído;

f) Sem limite;

g) Limitação a um conjunto fechado de números.

No caso dos pacotes com número definido de minutos de utilização (6000 e 2000), se o limite de utilização responsável for excedido, deverá o operador permitir a continuação das comunicações, taxando as mesmas pelos valores que resultam do tarifário apurado no âmbito do acordo quadro.

Para cada acesso deverá ser possível associar, em caso de necessidade de *roaming*, um pacote diário, de valor fixo, ativo no período que a entidade adquirente indicar, com as seguintes características:

a) O tarifário a aplicar será o mesmo que o utilizador detém no contrato ativo (voz, SMS e dados móveis). Caso o utilizador ultrapasse em roaming o plafond que lhe estiver atribuído, o tarifário a aplicar será o das chamadas nacionais, indicado na proposta da entidade adjudicatária;

b) As chamadas recebidas em *roaming* serão grátis até um limite de 30 minutos por chamada;

c) O *roaming* abrange países da Europa e resto do mundo.

Aos acessos móveis poderão ser associados pacotes de dados móveis com os seguintes perfis:

a) 2 GB

b) 5 GB

c) 15 GB

d) 30 GB

V. SERVIÇO DADOS MÓVEIS – Internet móvel 4G

O serviço de dados móveis serve como complemento aos outros tipos de ligação de que os dispositivos móveis (portáteis ou tablets) já dispõem.

Os cartões de dados deverão permitir a inibição do serviço de voz. A solução deve permitir o serviço de voz sobre IP (VoIP).

Todos os cartões de dados móveis deverão ter associados tráfego e tempo ilimitado, até ao limite da velocidade respetiva do equipamento fornecido pelo operador.

A entidade prestadora de serviços deverá definir trimestralmente a lista de marcas e modelos propostos para cada segmento, disponibilizando a descrição detalhada das características técnicas de cada, sendo que os equipamentos disponibilizados devem suportar o débito binário contratado – 4G.

Os equipamentos (router ou pen) deverão ser fornecidos sem custos associados e sem débito no plafond atribuído a cada entidade adquirente. Os serviços de valor acrescentados deverão estar bloqueados, podendo ser desbloqueados em portal web de administração.

A solução deve permitir a inibição do serviço de roaming de dados, preferencialmente por zona geográfica.

A cada acesso móvel de dados deverá ser associada uma assinatura mensal que lhe garanta o seguinte serviço:

- Pacote com tráfego e tempo de internet ilimitado, sem restrições de velocidade.

VI. EQUIPAMENTOS

Tendo em conta o perfil de utilizadores das entidades adquirentes terá de ser considerada uma verba de no mínimo 120 € + IVA por cada cartão de voz móvel para aquisição de equipamentos.

A entidade adquirente pode solicitar ao operador que disponibilize equipamentos que permitam Dual SIM, com possibilidade de acesso à internet e configuração de *email*.

VII. ENVIO DE SMS EM MASSA

Para utilização das entidades adquirentes deverá ser proposta uma solução de envio de SMS com as seguintes características:

a) Possibilidade de alterar o remetente para personalizar com uma descrição (letras e números) em alternativa ao número remetente;
b) Possibilidade de envio de SMS através de um portal web, mediante autenticação;
c) Possibilidade de integração via *web services* com aplicações da entidade adquirente;
d) Possibilidade de adicionar contactos/destinatários por lista .csv;
e) Possibilidade de gerir os contactos/destinatários por grupos de envio.

Deverão ser apresentadas propostas para as seguintes situações:

a) Pacote mensal de 500 SMS;
b) Pacote mensal de 1.000 SMS;
c) Pacote mensal de 5.000 SMS;
d) Pacote de 1.000 SMS sem prazo de utilização;
e) Pacote de 5.000 SMS sem prazo de utilização;
f) Pacote de 10.000 SMS sem prazo de utilização.

Não deverá ser acrescido nenhum custo para além do valor da proposta.

VIII. PACOTE DE CARTÕES SIM PARA SOLUÇÃO M2M (MACHINE-2-MACHINE)

Para as entidades adquirentes que utilizam a monitorização de diversos equipamentos (viaturas, ecopontos, etc.), deverá ser proposto o valor para manutenção do funcionamento de um conjunto de cartões SIM que se encontram instalados nos módulos dos equipamentos:

a) Tecnologia no mínimo GPRS para comunicação com a aplicação;
b) Pacote de dados de 10 MB a associar a cada cartão ou, em alternativa, um pacote de dados partilhado.

IX. PACOTE DE CARTÕES SIM PARA SOLUÇÃO DE ALARMES

Para a solução de alarmística das escolas deverá ser proposto o valor para a manutenção do funcionamento de um conjunto de cartões SIM que se encontram instalados em centrais de alarmística:

a) Os SMS intra-conta devem ser gratuitos;
b) Poderá ser adicionado um pacote de tráfego de dados partilhado de 1GB.

X. TARIFÁRIO

O operador deverá propor para cada um dos tipos de tráfego de voz o custo por minuto ou unidade indicada associado.

A faturação das chamadas de voz fixa e móvel deverá ser ao segundo, a partir do primeiro minuto, com exceção dos pacotes de minutos fixos.

A faturação de dados móveis, quando não exista o tráfego “ilimitado”, deverá ser em blocos

de 10KB.

XI. ACESSOS FIXOS SIMÉTRICOS

Os pontos agregadores são:

a) A CIMAL

b) A sede de cada Município que integra a CIMAL

As listas de circuitos apresentados consideram que os pontos de terminação são os pontos agregadores e os pontos geográfico supraindicados.

Tendo como objetivo o alargamento do âmbito de partilha de informação ao nível da voz e dados, a solução a implementar pela entidade prestadora de serviços, deverá garantir que todos os pontos agregadores de todas as entidades adquirentes, possam comunicar entre si mediante um conjunto de regras.

O acesso fixo simétrico deverá ser entregue em Interface de cobre Ethernet a 100Mb ou 1Gb, conforme o débito do acesso, em *Trunk IEEE 802.1q.*

Deverá ser possível por parte da entidade adquirente obter informação de gestão *SNMP* dos equipamentos instalados pelo operador.

Nos equipamentos de interligação deverá ser possível configurar o serviço de *DHCP Forwarding*, atendendo a que o serviço de *DHCP* está centralizado e acessível na rede corporativa. O endereçamento IP a utilizar na configuração será definido na altura da implementação.

O custo da reserva/atribuição de uma gama de ip`s públicos, para cada uma das entidades será suportado pelo operador.

Atendendo a que as entidades adquirentes fazem uso da rede de dados para transporte de voz e vídeo, é necessário garantir que estas comunicações, independentemente da tecnologia de suporte, ocorram em tempo real e apresentem a qualidade prevista e reconhecida nas normas internacionais (*QoS*), por via de um controlo adequado dos parâmetros de compressão, largura de banda, congestionamento, contenção, latência e *jitter* dos circuitos que suportam as mesmas.

O operador deve indicar na proposta a tecnologia/protocolo a adotar para a ligação de cada um dos circuitos de dados, que deverá respeitar os requisitos técnicos mínimos exigidos no caderno de encargos.

Todos os acessos fixos de dados deverão ser *securizados* de acordo com a seguinte regra indexada à largura de banda contratada:

a) Até 10 Mb/s: 99,90%;

b) Até 100 Mb/s: 99,95%;

c) Superior a 100 Mb/s: 99,99%

Este nível de serviço (SLA) é contado ao ano. Em particular o ponto agregador, uma vez que a falha neste ponto é equivalente à falha em todos os restantes pontos.

O SLA é aplicado ao nível dos equipamentos físicos e dos circuitos, propriedade da entidade prestadora dos serviços.

Terão de ser disponibilizados às entidades adquirentes mensalmente relatórios de utilização.

Terão de ser disponibilizadas às entidades adquirentes ferramentas de monitorização *online* dos acessos.

O custo associado aos equipamentos terminais em cada local deve estra incluído na proposta.

A largura de banda entre as entidades município e a CIMAL deverá ser de 100 Mbps simétrico, sendo que a largura de banda a instalar na CIMAL deverá ser de 1Gbps simétrico

XII. DEFINIÇÃO DE CHAMADAS INTERNACIONAIS E ROAMING

Para efeitos de chamadas internacionais a partir da rede fixa ou móvel (excluindo o *roaming*) considera-se o seguinte:

a) Zona 1: Redes Fixas União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; EUA e Canadá.

b) Zona 2: Redes Móveis União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; Resto da Europa.

c) Zona 3: Argélia, Marrocos, Tunísia, PALOP's, Venezuela, África do Sul, Austrália, Brasil e Macau.

d) Zona 4: Resto do Mundo.

As Zonas para efeitos de *roaming* são as seguintes:

a) Zona 1: União Europeia* (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca;

Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia).

b) Zona 2: África do Sul; Andorra; Bósnia Herzegovina; Gibraltar; Gronelândia; Ilhas Faroé; Islândia; Liechtenstein; Moçambique; Noruega; Suíça.

c) Zona 3: Albânia; Angola; Arménia; Austrália; Bielo-Rússia; Brasil; Bulgária; Cabo Verde; Canadá; Croácia; EUA (inclui Ilhas Virgens e Porto Rico); Geórgia; Guiné-Bissau; Macedónia; Marrocos; Moldávia; Macau; República Dominicana; São Tomé e Príncipe; Timor; Tunísia; Turquia; Roménia; Ucrânia.

d) Zona 4: Montenegro; Redes Satélite; Rússia; Sérvia e Resto do Mundo (excepto Benin; Cambodja; Kazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka).

e) Zona 5: Benin; Cambodja; Kazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka e outros tipos de comunicações (Aviões, embarcações, etc.).