ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, S. A.

CONCURSO PÚBLICO Nº 21/2020_SI

AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO INTEGRADO COM CORPORATE TV

CADERNO DE ENCARGOS

(página propositadamente deixada em branco)

ÍNDICE

Cláusula 1.ª 5
Objeto 5
Cláusula 2.ª 5
Elementos do contrato 5
Cláusula 3.ª 5
Vigência 5
Cláusula 4.ª 6
Obrigações principais do adjudicatário 6
Cláusula 5.ª 7
Prazo de implementação e operacionalização da solução 7
Cláusula 6.ª 7
Objeto e prazo do dever do sigilo 7
Cláusula 7.ª 7
Privacidade e proteção de dados pessoais 7
Cláusula 8.ª 8
Patentes, licenças e marcas registadas 8
Cláusula 9.ª 9
Preço 9
Cláusula 10.ª 9
Consulta preliminar ao mercado 9
Cláusula 11.ª 9
Condições de pagamento 9
Cláusula 12.ª 10
Penalidades contratuais 10
Cláusula 13.ª 10
Força maior 10
Cláusula 14.ª 11
Resolução por parte da AdRA 11
Cláusula 15.ª 12
Resolução por parte do adjudicatário 12
Cláusula 16.ª 12
Caução 12
Cláusula 17.ª 12

Seguros 12
Foro competente 13
Cláusula 18.ª 13
Responsabilidades 13
Cláusula 19.ª 13
Subcontratação e cessão da posição contratual 13
Cláusula 20.ª 13
Comunicações e notificações 13
Cláusula 21.ª 14
Contagem dos prazos 14
Cláusula 22.ª 14
Legislação aplicável 14
ANEXO I 15
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 15
ANEXO II 25
CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO 25

Capítulo I
Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de solução de atendimento integrado com Corporate TV, pela "Águas da Região de Aveiro, S. A.", adiante designada por AdRA, com observância das especificações técnicas e das disposições normativas constantes do presente caderno de encargos e respetivos anexos.

Cláusula 2.ª

Elementos do contrato

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

2- Fazem sempre parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela AdRA;

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

c) O presente caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

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

Cláusula 3.ª

Vigência

O prazo de vigência do contrato é de 3 (três) anos a contar da data da sua assinatura, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Deveres do adjudicatário

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do adjudicatário

1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:

a) Assegurar o fornecimento do equipamento identificado na sua proposta, nos termos do caderno de encargos e seus anexos;

b) Assegurar a manutenção e a assistência técnica nos termos constantes do caderno de encargos e da proposta adjudicada;

c) Obrigação de garantia e qualidade do equipamento;

d) Responsabilizar-se por qualquer anomalia que a solução e/ou equipamentos apresentem após a prestação do objeto do contrato;

e) Assegurar a continuidade de fabrico e do fornecimento de todas as peças, componentes e equipamentos que integram os bens objeto do contrato pelo prazo mínimo estimado de vida útil dos bens, de acordo com a legislação em vigor;

f) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;

g) Prestar as informações que forem solicitadas pela AdRA;

h) Realizar todos os trabalhos enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;

i) Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação técnica adequada, de forma a garantir uma correta articulação entre os prestadores de serviços e os representantes da AdRA.

j) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da AdRA.

2- A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª

Prazo de implementação e operacionalização da solução

O adjudicatário obriga-se a fornecer, a implementar e a operacionalizar a solução de atendimento em conformidade com os termos definidos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da celebração do contrato.

SUBSECÇÃO I

DEVER DE SIGILO

Cláusula 6.ª

Objeto e prazo do dever do sigilo

1- O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à AdRA, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2- A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3- Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4- O dever de sigilo mantém-se em vigor mesmo após o termo do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, bem como a obrigação de proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 7.ª

Privacidade e proteção de dados pessoais

1- O adjudicatário obriga-se a cumprir a legislação comunitária e nacional referente à privacidade e à proteção de dados pessoais, obrigando-se a adotar as melhores diligências para a prossecução dos princípios de tratamento de dados pessoais.

2- O adjudicatário obriga-se expressamente a utilizar e salvaguardar a informação confidencial, em particular de dados pessoais a que tenha acesso, única e exclusivamente para a boa execução do contrato celebrado, devendo garantir a execução de medidas técnicas e organizativas adequadas para satisfazer o referido no número anterior.

3- O adjudicatário obriga-se a, por qualquer forma, direta ou indiretamente, não divulgar e tomar todas as medidas que estejam ao seu alcance para impedir a divulgação e manter a confidencialidade da informação ou documentação abrangida pelo dever de sigilo, nos termos dos números anteriores.

4- O adjudicatário não pode fazer uso em benefício próprio, ou em benefício de terceiros, da informação confidencial que disponha, em particular de dados pessoais, a que tenha acesso

ou que lhe sejam cedidos no âmbito do contrato celebrado, assim como não pode ceder essa informação confidencial a terceiros, ou efetuar qualquer alteração, sem solicitar formalmente à AdRA, para o que esta deve, previamente e por escrito, conceder autorização expressa para tal.

5- O adjudicatário é responsável perante os titulares dos dados pessoais por qualquer violação no tratamento dos mesmos, sempre que o âmbito da execução do contrato os inclua, devendo ainda comunicar de imediato, sem demoras injustificadas, após ter tido conhecimento da violação dos dados pessoais à AdRA, sem prejuízo do direito de regresso exercido pela AdRA relativamente a eventuais coimas aplicadas por violação ao regulamento, demais legislação conexa e do contrato celebrado no âmbito do presente procedimento, sendo solidariamente responsabilizado por qualquer condenação.

6- No âmbito do contrato, o adjudicatário deve acautelar juntos dos seus subcontratados, após autorização, o respeito pelo cumprimento da legislação referente à proteção de dados pessoais, fornecendo apenas a quantidade de dados pessoais estritamente necessários para a execução do contrato, bem como no cumprimento dos princípios dos dados pessoais, vinculando-os aos referidos princípios, devendo estar sempre identificados a duração, natureza e finalidades do tratamento de dados pessoais, tipo de dados pessoais, categorias dos titulares dos dados e os riscos em relação aos direitos e liberdades dos mesmos, que devem ser previamente descritos pelo subcontratante.

7- Extinguindo-se o contrato, o adjudicatário e seus subcontratados deverão apagar todos os dados pessoais que lhes foram fornecidos pela entidade adjudicante para a execução do contrato, eliminando todas as cópias existentes com os dados pessoais, com a exceção dos dados que devam ser preservados ao abrigo da legislação em vigor.

Cláusula 8.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1- Correm integralmente por conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos bens/serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos bens/serviços, de quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

2- Se a AdRA vier a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos bens/serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.

3- Os encargos e a responsabilidade civil perante terceiros decorrentes dos fatos mencionados nos nºs 1 e 2 não correm por conta do adjudicatário se este demonstrar que os mesmos são imputáveis à entidade adjudicante ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AdRA

Cláusula 9.ª

Preço

1- O preço base é de **36.600,00€ (trinta e seis mil e seiscentos euros)**.

2- Nos termos do nº1 do artigo 47º do CCP, o preço base é o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.

3- Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AdRA deve pagar ao adjudicatário, o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4- O preço referido no nº 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AdRA, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 10.ª

Consulta preliminar ao mercado

1- Nos termos previstos no artigo 35º-A do CCP foram efetuadas consultas informais ao mercado, determinantes para definir o preço base.

2- Foram consultadas as entidades abaixo identificadas:

a) Newvision - Technology Centre, S.A.

b) Attendsys - Soluções Globais de Atendimento, Lda.

c) M.S.N.F. - Soluções Informáticas, Lda. (Partteam)

3- Em observância do disposto no artigo 35º-A, nº 3 do CCP, não foram fornecidos, aos consultados, quaisquer elementos que os pudessem colocar em vantagem concorrencial.

4- Em cumprimento do disposto no artigo 35º-A, nº 4 do CCP, o *e-mail* enviado aos consultados, com os elementos fornecidos para consulta, consta do **Anexo II** do presente caderno de encargos.

Cláusula 11.ª

Condições de pagamento

1- As quantias devidas pela AdRA, nos termos da cláusula 9ª, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela AdRA da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após a total implementação e testes de operacionalização concluídos.

2- Em caso de discordância por parte da AdRA, quanto aos valores indicado na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

3- Desde que devidamente emitida e observado o disposto no número anterior, a fatura será paga através de transferência bancária.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 12.ª

Penalidades contratuais

1- Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AdRA pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, pelo incumprimento das datas e prazos de fornecimento, implementação e operacionalização da solução de atendimento, até 10% do valor contratual.

2- Na determinação da gravidade do incumprimento, a AdRA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3- A AdRA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4- As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AdRA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.ª

Força maior

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

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

3- Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4- A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5- A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 14.ª

Resolução por parte da AdRA

1- Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos gerais, pode a AdRA resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente quando a entrega do serviço se atrase por mais de 5 (cinco) dias, ou o adjudicatário declarar por escrito que o atraso na entrega excederá esse prazo.

2- O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela AdRA.

3- A resolução sancionatória do contrato de aquisição de serviços, pelo incumprimento definitivo do contrato pelo adjudicatário, constitui a entidade adjudicante no direito a uma indemnização pelos prejuízos sofridos pelo inadimplemento da contraparte, indemnização essa que, nos termos do disposto no nº 1 do artigo 810º do Código Civil, se fixa no montante correspondente a 20% do preço contratual.

4- O disposto no número anterior não obsta a que a entidade adjudicante exija indemnização pelo dano excedente à pré-liquidação ali concretizada.

5- Os valores referidos nos nº 3 e 4 da presente cláusula, serão deduzidos, nos termos do disposto no nº 3 do artigo 333º do CCP, das quantias devidas e/ou pela execução das

garantias prestadas e/ou prosseguido judicialmente, quando não for pago voluntariamente pelo adjudicatário no prazo de 10 (dez) dias após notificação da decisão de resolução sancionatória pela entidade adjudicante.

Cláusula 15.ª

Resolução por parte do adjudicatário

1- Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:

a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses;

b) O montante em dívida exceda 20% do preço contratual, excluindo juros.

2- Nos casos previstos na alínea a) do nº 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à AdRA, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3- A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do Código dos Contratos Públicos.

CAPÍTULO IV

CAUÇÃO e SEGUROS

Cláusula 16.ª

Caução

1- Não é exigida prestação de caução mas, a fim de garantir o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que o adjudicatário assume com a celebração do contrato, nos termos do nº 3 do artigo 88º do CCP, poderá a AdRA, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar.

2- Se tiver sido esse o caso, o valor retido a que se refere o número anterior é liberado nos termos do artigo 295º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Seguros

1- O adjudicatário é obrigado a celebrar e manter válido um seguro de responsabilidade civil garantindo a responsabilidade por danos decorrentes de ações ou omissões praticados no exercício da sua atividade conexa com o objeto desta prestação de serviços, abrangendo quaisquer pessoas de que se sirva na sua atividade.

2- A apólice de seguro referida no ponto anterior e legislação aplicável deve ser apresentada após a notificação da adjudicação e no prazo estabelecido pela AdRA para o efeito, obrigando-se o adjudicatário a mantê-la válida até ao final da vigência do contrato.

3- A AdRA pode exigir, em qualquer momento, cópias e recibos de pagamento da referida apólice.

4- A apólice de seguro e respetivas franquias constituem encargo único e exclusivo do adjudicatário, devendo o contrato de seguro ser celebrado com entidade seguradora legalmente autorizada e estabelecida em Portugal.

CAPÍTULO V

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Foro competente

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

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 18.ª

Responsabilidades

O adjudicatário é o único responsável pelos danos provocados a pessoas e bens originados pelo carácter defeituoso do fornecimento, ainda que resultantes de descuido, incúria ou má-fé dos agentes que tenha ao seu serviço, cabendo-lhe ressarcir os mesmos.

Cláusula 19.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1- O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da AdRA.

2- A autorização prevista no ponto anterior estará sempre sujeita ao estipulado no artigo 316º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 20.ª

Comunicações e notificações

1- Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras, as notificações e comunicações entre as partes do contrato serão dirigidas, nos termos do disposto no CCP, à respetiva sede contratual.

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

Cláusula 21.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 22.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 1ª – Âmbito

1. A "Águas da Região de Aveiro, S.A.", adiante AdRA, é responsável pela exploração e a gestão dos sistemas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais cujo âmbito geográfico abrange os seguintes municípios:
    a) Águeda;
    b) Albergaria-a-Velha;
    c) Aveiro;
    d) Estarreja;
    e) Ílhavo;
    f) Murtosa;
    g) Oliveira do Bairro;
    h) Ovar;
    i) Vagos;
    j) Sever do Vouga.
2. Todos os municípios contam com uma loja de atendimento ao público.

Cláusula 2ª – Objetivo

A aquisição da solução de atendimento tem por objetivo dotar as lojas de atendimento ao público da AdRA com um sistema de informação que permita prestar um serviço de atendimento de qualidade aos seus clientes, garantindo uma integração e uniformização tecnológica de modo centralizado.

Cláusula 3ª – Funcionalidades mínimas

1. O Sistema aplicacional deverá disponibilizar as seguintes funções aos nossos clientes:
    a) Emissão de senhas (Presencialmente e por pré-agendamento através da aplicação em dispositivo móvel);
    b) Verificar o estado das filas de espera (Presencialmente e através da aplicação em dispositivo móvel);
    c) Informar os clientes do estado da fila de espera (SMS, e-mail e aplicação móvel).
2. O sistema aplicacional deverá permitir aos colaboradores da AdRA efetuar de forma autónoma:

a) Atendimentos com e sem senha;
b) Registar e recuperar desistências;
c) Concluir o atendimento e registar os serviços realizados;
d) Possibilidade de colocação de notas no ato da conclusão do atendimento;
e) Ativar suspender e encerrar a mesa de atendimento;
f) Consultar os seus indicadores, tais como: senhas atendidas e tempo médio de atendimento.

1. O sistema aplicacional deverá permitir aos gestores do serviço realizar de forma centralizada:
   a) Parametrização e gestão dos serviços disponibilizados;
   b) Gestão individualizada de horários e turnos de atendimento;
   c) Manipulação dos conteúdos a serem apresentados nos televisores, com a possibilidade de apresentar conteúdos diversificados em cada loja;
   d) Alteração da informação impressa nas dispensadoras, nomeadamente: logótipo da empresa, número de clientes em espera, tempo de espera previsto, data e hora;
   e) Obtenção de indicadores em tempo real, de forma a adequar os recursos às necessidades;
   f) Configuração e geração de alertas, por serviço e loja, sempre que o tempo médio de espera ou o número de clientes em espera exceda o limite parametrizado.

2. As dispensadoras deverão respeitar as seguintes características:
   a) Aspeto atrativo e com possibilidade de personalização de acordo com a CEA - Comunicação e Educação Ambiental da AdRA;
   b) Impressão de imagens, logotipos e texto, devidamente customizados pela CEA - Comunicação e Educação Ambiental da AdRA;
   c) Interface de comunicação através de cabo de rede (preferencial) ou através da tecnologia sem fios;
   d) Ecrã de 15 polegadas (no mínimo), tátil, com a possibilidade de passar conteúdos e no pelo menos com três opções de atendimento/serviços;
   e) Ambiente gráfico intuitivo, adaptado a todo o tipo de clientes;
   f) Impressora térmica de 80mm (no mínimo) e compatível com consumíveis universais;

g) Possibilidade de identificação de clientes através de cartões magnéticos, código de barras, NFC ou biométricos;
h) Baixo consumo energético.

3. Os reprodutores multimédia dos televisores deverão respeitar as seguintes características:

a) Conetividade através de HDMI, preferencialmente com a possibilidade de ligar dois televisores no mesmo equipamento;
b) Descarga dos conteúdos a apresentar para a memória local, de forma a não utilizar largura de banda excessiva;
c) Disponibilização de conteúdos em alta definição;
d) Equipamentos de pequeno porte, de forma a ficarem colocados atrás dos televisores;
e) Interface de comunicação através de cabo de rede (preferencial) ou através da tecnologia sem fios;
f) Baixo consumo energético.

Clausula 4ª – Implementação e operacionalidade

1. Pretende-se que a implementação seja efetuada sem comprometer o normal funcionamento dos serviços e das lojas.
2. A solução a adotar, deverá ser instalada de forma centralizada no Datacenter principal da AdRA (On-Premises) e garantir a compatibilidade das aplicações servidor com o sistema operativo Microsoft Windows Server 2019 e o sistema de base de dados Microsoft SQL Server 2019.
3. A solução a adotar deverá garantir a compatibilidade das aplicações cliente com o sistema operativo Microsoft Windows 10.
4. As bases de dados deverão estar acessíveis aos administradores de sistemas, de modo a possibilitar a leitura, extração de dados e integração com outros sistemas.
5. Os sistemas de autenticação devem estar preparados nativamente para a integração com a Active Directory.
6. As comunicações entre as aplicações cliente e as aplicações servidor, deverão ser imperativamente encriptadas;

7. Valoriza-se a interoperabilidade com o sistema através de aplicações WEB, inibindo a instalação de software adicional nos postos de atendimento;

8. Todas as aplicações Web deverão ter um certificado digital, validado pela entidade certificadora da Águas da Região de Aveiro, de modo a garantir a correta validação das aplicações nos computadores da empresa e assegurar a encriptação exigida pelas normas da organização.

9. Com a implementação do novo sistema, deverá ser assegurada a desinstalação e recolha do sistema anterior (apenas as dispensadoras).

Cláusula 5ª – Arquitetura

1. A AdRA dispõe de uma rede rádio, com uma largura de banda média de 50Mbps entre o *Datacenter* principal e as suas lojas.

2. Pretende-se a instalação de um servidor central (*On-premises*), localizado no *Datacenter* principal e que todas as comunicações com os diversos equipamentos e aplicações efetuadas através do protocolo TCP/IP.

3. Em caso de falha da rede rádio, a AdRA dispõe de uma ligação redundante através da tecnologia LTE, permitindo a continuidade de comunicação do sistema a implementar com o *Datacenter* principal.

4. Encontra-se anexo no final do documento um diagrama ilustrativo da arquitetura pretendida.

Cláusula 6ª - Proposta

1. A proposta deverá contemplar o fornecimento da solução uniformizada e para o universo das lojas da Águas da Região de Aveiro, consoante a seguinte tabela:

Loja	Dispensadora de Senhas com pedestal	*Corporate* TV	Postos de atendimento	Dispensadora com TV integrada (maior que 14 polegadas e menor que 19 polegadas) com pedestal
Águeda	1	Sim	2	Sim
Albergaria-a-Velha	1	Sim	2	Sim

Aveiro	1	Sim*	6	Sim
Estarreja	1	Sim	1	Sim
Ílhavo	1	Opcional, a ser eventualmente adquirido no decorrer do contrato **	2	Opcional, a ser eventualmente adquirido no decorrer do contrato
Murtosa	1	Sim**	1	Sim
Oliveira do Bairro	1	Opcional, a ser eventualmente adquirido no decorrer do contrato **	1	Opcional, a ser eventualmente adquirido no decorrer do contrato
Ovar	1	Sim	3	Sim
Vagos	1	Sim	1	Sim
Sever do Vouga	1	Opcional, a ser eventualmente adquirido no decorrer do contrato**	1	Opcional, a ser eventualmente adquirido no decorrer do contrato

* Lojas com 2 televisores

** Lojas sem televisores

2. Deverão ser reutilizados os televisores existentes nas lojas de Aveiro e Águeda.

3. São contempladas as restantes 7 lojas com fornecimento de novos televisores com as seguintes caraterísticas:

a) Ecrã de 42 polegadas para a loja de Ovar e de 32 polegadas para as restantes;

b) Painel IPS e retroiluminação LED;

c) Full HD;

d) Ângulo de visão vertical/horizontal mínimo de 178 graus.

4. Para as lojas de Oliveira do Bairro, Ílhavo e Sever do Vouga o fornecimento é opcional ficando ao critério da AdRA a requisição de TV (com controlador) e dispensadora, no entanto deve ser contemplado na proposta de fornecimento;

5. O valor da retoma obrigatória das 7 dispensadoras será amortizado na primeira fatura cujas características são:

a) Pedestal em alumínio com 6 botões;

b) Visor LCD monocromático com duas filhas de 16 caracteres;

c) Impressora térmica de 60mm.

6. A proposta deverá ainda incluir a descrição detalhada das especificações dos equipamentos e dos serviços propostos, incluindo:

a) Preço do fornecimento e instalação de todos os equipamentos e aplicações;
b) Preço do contrato de manutenção subdividido por equipamentos e aplicações;
c) Preço dos consumíveis;
d) Prazo de entrega dos equipamentos;
e) Prazo de arranque, execução e conclusão dos serviços de instalação e configuração de todo o sistema;
f) Condições de garantia e manutenção;
g) Descrição dos produtos e serviços propostos;
h) Preço final com todos os serviços, equipamentos, aplicações e contrato de manutenção.

Cláusula 7ª – Garantia, atualizações e suporte

1. Deverá ser garantida a funcionalidade das aplicações cliente e servidor, em caso de atualização da infraestrutura, nomeadamente, na atualização das versões dos sistemas operativos e da base de dados.
2. Na existência de novas versões das aplicações cliente e servidor, deverá ser garantida a devida atualização e o seu suporte, sem qualquer custo adicional, até ao limite do prazo de garantia contratualizada.
3. Na existência de problemas técnicos com o Software e ou Hardware, deverá ser garantida a rua resolução em menos de 8 horas uteis, após comunicação de ocorrência.

Cláusula 8ª Testes e auto de aceitação

1. O adjudicatário será responsável pela realização dos testes de funcionamento sob coordenação dos Sistemas de Informação da AdRA, de forma garantir o correto funcionamento e manutenção das aplicações cliente e servidor.

2. Para a emissão de auto de aceitação, deverá ser garantido que um ou mais gestores procedam a:

a) Parametrização de Loja, mesa e serviços associados;
b) Parametrização de utilizadores e horários;
c) Parametrização das senhas;
d) Configuração de alertas e verificação das evidências;
e) Consulta de estatística e impressão de relatórios;
f) Alteração de horários e conteúdos nas configurações;
g) Visualizar e parametrizar indicadores em tempo real;
h) Identificar outras funções que sejam úteis para o negócio e explicar o seu funcionamento.

3. Para a emissão de auto de aceitação, deverá ser garantido que um ou mais utilizadores procedam a:

a) Chamar/atender clientes com e sem senha;
b) Concluir um atendimento;
c) Registar e recuperar desistências;
d) Abrir, fechar e suspender a mesa de atendimento;
e) Efetuar a troca de consumíveis da dispensadora;
f) Identificar outras funções que sejam úteis para o negócio e explicar o seu funcionamento.

Cláusula 9ª - Localização para a instalação e intervenção das ações de manutenção corretiva e preventiva

1. *Datacenter* principal, localizado na sede da Águas da Região de Aveiro.
2. Todas as lojas de atendimento, locais da instalação dos equipamentos de acordo com a seguinte tabela:

Águeda	Rua José Gustavo Pimenta, nº 45, Fração AC Galerias Portas de S. Sebastião 3750-150 Águeda
Albergaria-a-Velha	Rua Engº Brito Rebelo Centro de Camionagem de Albergaria-a-Velha 3850-022 Albergaria-a-Velha
Aveiro	Rua Cristóvão de Pinho Queimado, nº 35 3800-012 Aveiro

Estarreja	Av. 25 Abril (Mercado Municipal) Loja 8 Beduido 3860-352 Estarreja
Ílhavo	Edifício da Câmara Municipal Avenida 25 de Abril 3830-044 Ílhavo
Murtosa	Largo Dr. José Tavares, nº 11 3870-217 Murtosa
Oliveira do Bairro	Edifício da Câmara Municipal Rua Conde Ferreira 3770-851 Oliveira do Bairro
Ovar	Largo dos Bombeiros Voluntários de Ovar Nº 10 - RC CEF 3880-133 Ovar
Sever do Vouga	Edifício da Câmara Municipal Largo do Município 3740-262 Sever do Vouga
Vagos	Largo de Frederico de Moura, nº 31 3840-409 Vagos

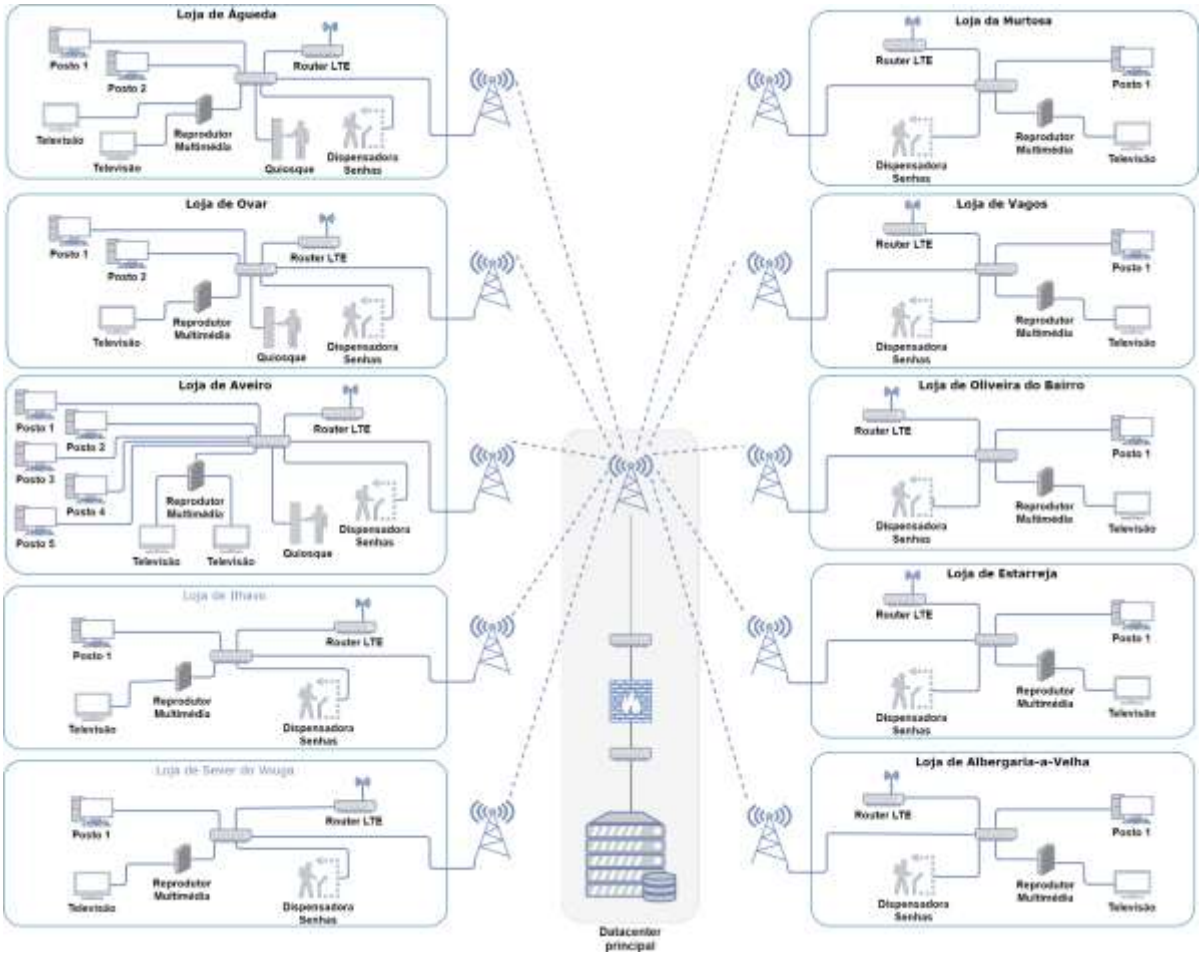
Cláusula 10ª – Requisitos ambientais

Como requisitos ambientais mínimos, os equipamentos deverão respeitar os normativos nacionais e internacionais, nomeadamente:

a) Garantir o cumprimento no disposto no Decreto-Lei nº 152-D/2017, de 11 de dezembro;

b) Garantir o cumprimento dos requisitos *Energy Star* aplicáveis ao consumo de energia.

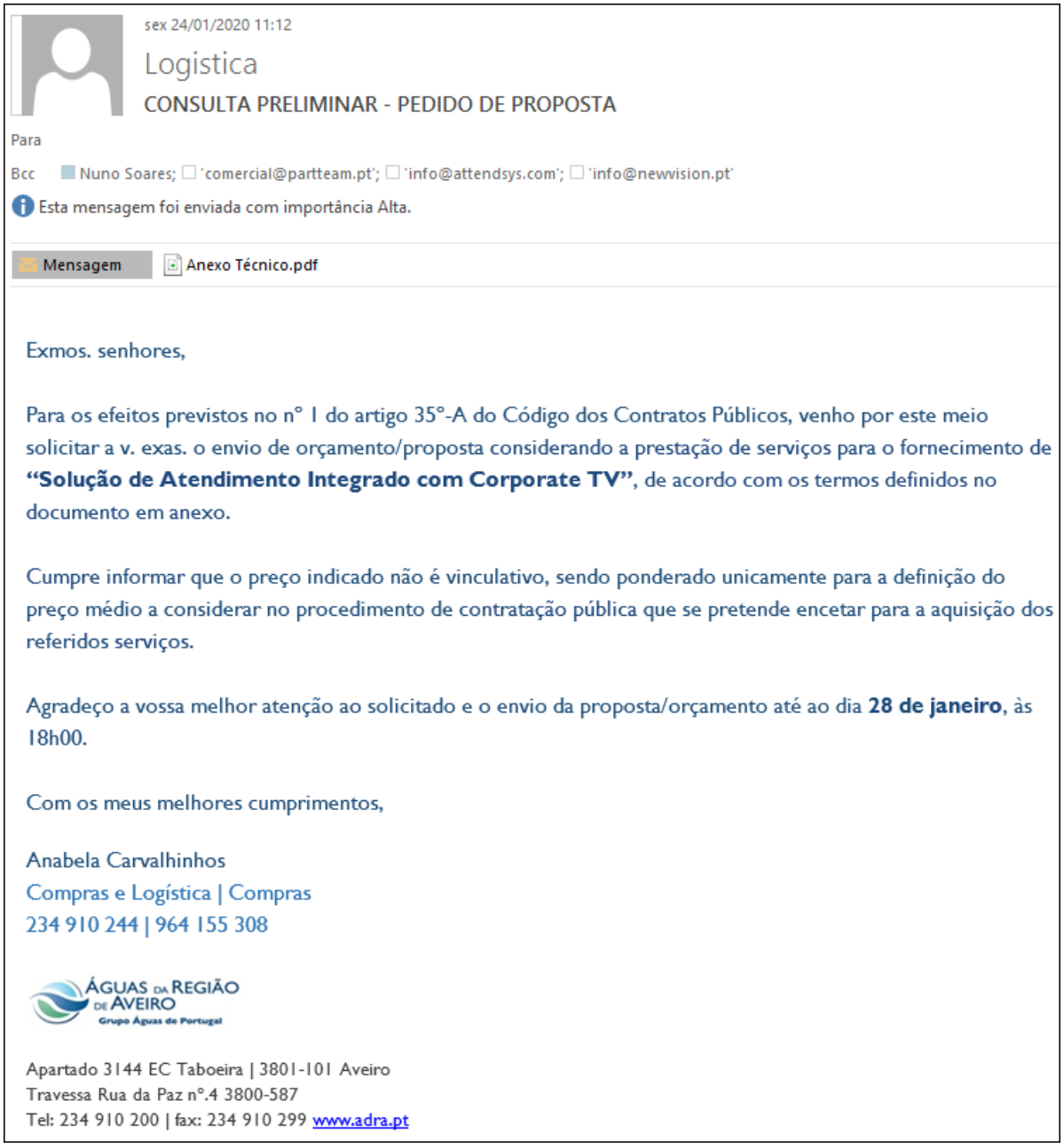
Cláusula 11ª - Diagrama da arquitetura pretendida



ANEXO II

CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO

E-mail enviado às entidades consultadas (cláusula 10ª, nº 4):



sex 24/01/2020 11:12

Logistica

CONSULTA PRELIMINAR - PEDIDO DE PROPOSTA

Para

Bcc Nuno Soares; 'comercial@partteam.pt'; 'info@attendsys.com'; 'info@newvision.pt'

Esta mensagem foi enviada com importância Alta.

Mensagem Anexo Técnico.pdf

Exmos. senhores,

Para os efeitos previstos no nº 1 do artigo 35º-A do Código dos Contratos Públicos, venho por este meio solicitar a v. exas. o envio de orçamento/proposta considerando a prestação de serviços para o fornecimento de **"Solução de Atendimento Integrado com Corporate TV"**, de acordo com os termos definidos no documento em anexo.

Cumpre informar que o preço indicado não é vinculativo, sendo ponderado unicamente para a definição do preço médio a considerar no procedimento de contratação pública que se pretende encetar para a aquisição dos referidos serviços.

Agradeço a vossa melhor atenção ao solicitado e o envio da proposta/orçamento até ao dia **28 de janeiro**, às 18h00.

Com os meus melhores cumprimentos,

Anabela Carvalhinhos
Compras e Logística | Compras
234 910 244 | 964 155 308

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

Apartado 3144 EC Taboeira | 3801-101 Aveiro
Travessa Rua da Paz nº.4 3800-587
Tel: 234 910 200 | fax: 234 910 299 www.adra.pt