

Aprovado.

Vila Verde, 15/07/2021

O Vereador da Qualidade, Ordenamento e Gestão do Território (com competência delegada/ subdelegada por despachos do Presidente 24 e 30/10/2017)

Dr. Manuel de Oliveira Lopes

Vila Verde
Município

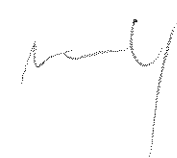
CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DE DADOS E VOZ PARA O MUNICÍPIO DE VILA VERDE

Lote 1 – Serviços de dados para os serviços desconcentrados em Prado, Valbom, Ribeira do Neiva e Vade - Espaços Cidadão/Lojas do Município

Lote 2 – Edifícios Centrais

Lote 3 – Serviços de voz fixa e móvel



1ª. Objeto

1. O objecto do contrato é o conjunto de linhas de comunicação de dados e serviços de comunicação de voz fixa e móvel.

2ª. Divisão em lotes

1. Preconizam-se três lotes distintos, um constituído por linhas de comunicação necessárias às estruturas de atendimento descentralizadas sejam Espaços Cidadão ou Lojas do Município, um para os equipamentos centrais e um terceiro para os serviços de voz fixa e móvel.

3ª. Lote 1 – Serviços de dados para os serviços desconcentrados em Prado, Valbom, Ribeira do Neiva e Vade - Espaços Cidadão/Lojas do Município

O lote 1 é constituído por:

a) No edifício do Espaço Cidadão de Prado, Biblioteca de Prado, Serviço de Qualificação e Inserção Profissional sito na Rua 1, Lugar do Bom Sucesso, 4730-452 Vila de Prado, com as seguintes características:

i) linha de acesso aos serviços prestados aos balcões de espaço cidadão da Agência para a Modernização Administrativa com largura de banda não inferior a 20Mbps simétrico;

b) No edifício do Espaço Cidadão de Vade, Pavilhão Desportivo do Vade, Avenida da Portela, 4730-030 Atães, com as seguintes características:

i) linha de acesso à Internet com largura de banda 200Mbps/200Mbps, implantada em fibra ótica no bastidor deste espaço;

ii) linha de acesso aos serviços prestados aos balcões de espaço cidadão da Agência para a Modernização Administrativa com largura de banda não inferior a 20Mbps simétrico;

c) No edifício do Espaço Cidadão de Ribeira do Neiva, Lugar da Igreja, 4730-150 Duas Igrejas, Ribeira do Neiva, com as seguintes características:

i) linha de acesso à Internet com largura de banda 100Mbps/100Mbps, implantada em fibra ótica no bastidor deste espaço;

ii) linha de acesso aos serviços prestados aos balcões de espaço cidadão da Agência para a Modernização Administrativa com largura de banda não inferior a 20Mbps simétrico;

d) No edifício do Espaço Cidadão de Valbom, Rua de São Bento, (antiga escola primária de Valbom S. Pedro), 4730-560 São Pedro Valbom com as seguintes características:

i) linha de acesso aos serviços prestados aos balcões de espaço cidadão da Agência para a Modernização Administrativa com largura de banda não inferior a 20Mbps simétrico;

4ª. Lote 2 – Edifícios Centrais

1. O número de acessos, bem como a sua localização será a seguinte:

a) No edifício dos Paços do Concelho, Praça do Município, 4730-733 Vila Verde, com as seguintes características:

i) linha de acesso à internet dedicada, com endereçamento público fixo, com a largura de banda de 1Gbps/200Mbps implantada em fibra óptica no bastidor central do edifício;

ii) linha de acesso à internet dedicada, com endereçamento público fixo, com a largura de banda de 1Gbps simétrica implantada em fibra óptica no bastidor central do edifício;

iii) linha de acesso aos serviços prestados aos balcões de espaço cidadão da Agência para a Modernização Administrativa com largura de banda não inferior a 20Mbps simétrico;

b) No edifício da Casa do Conhecimento, Praça 5 de Outubro, n.º 55, 4730-731 Vila Verde, com as seguintes características:

i) linha de acesso à Internet com largura de banda 1000Mbps/200Mbps, implantada em fibra ótica no bastidor deste espaço;

c) Edifício do Complexo Lazer, Rua Cidade de Lugo s/n, 4730-715 Vila Verde, com as seguintes características:

i) linha de acesso à internet dedicada, com a largura de banda de 1000Mbps/200Mbps implantada em fibra óptica no bastidor central do edifício;

ii) linha de acesso à internet dedicada, com a largura de banda de 200Mbps/200Mbps simétrica implantada em fibra óptica no bastidor central do edifício;

d) No edifício do Ação Social, Serviço de Qualificação e Inserção Profissional e Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, sita na Rua Dr. João Macedo Cunha, 4730-760 Vila Verde, com as seguintes características:

i) linha de acesso à internet dedicada, com endereçamento público fixo, com a largura de banda de 1000Mbps/200Mbps implantada em fibra óptica no bastidor central do edifício.

5ª. Lote 3 – Serviços de voz fixa e móvel

1. Os principais objetivos dos serviços enunciados são:

a) Disponibilizar um melhor serviço telefónico aos utilizadores, colocando ao seu dispor uma ferramenta de comunicação moderna, adaptada às novas tecnologias e capaz de suportar as novas tecnologias;

b) O sistema a propor, deverá possibilitar correio de voz e IVR - *Interactive Voice Response*;

c) Optimizar os custos operacionais e de manutenção;

d) Implementar uma arquitetura flexível que permita um investimento moderado.

2. Do conjunto de trabalhos previsto no caderno de encargos, fazem parte as seguintes empreitadas de fornecimento, programação, instalação e colocação em funcionamento:

a) Configuração dos serviços de comunicações de voz e dados com as capacidades indicadas;

b) Instalação de dois postos de operadora e extensões/telefones nas quantidades indicadas no mapa de quantidades;

- 
- c) Configuração do sistema de comunicação de acordo com as indicações, rotas e plano de numeração atual;
- d) Configuração do *networking* de acordo com as indicações.
3. Os serviços de telefonia para os utilizadores poderão ser disponibilizados em:
- a) Telefones fixos (com fios ou sem fios);
- b) Telemóveis ou *smartphones*.
4. Os serviços de telefonia deverão também estar disponíveis para utilizadores em computadores pessoais com ligação à Internet utilizando aplicações comuns como *softphone* para qualquer extensão.
5. O sistema de comunicação será instalado com a capacidade inicial indicada na tabela de medições e deverá permitir uma ampliação mínima de 50% da capacidade inicialmente prevista.
6. O Sistema de Comunicação deverá **obrigatoriamente** permitir toda a gestão e manutenção através de um portal *web* com as seguintes características:
- a) Funções de instalação e configuração: agenda, *voicemail*, IVR;
- b) Colocação em serviço de recursos;
- c) *Backup/restore* de configuração;
- d) Verificação do estado dos serviços e dos recursos;
- e) Aceder e configurar o plano de numeração interno;
- f) Gerir a numeração abreviada;
- g) Gerir números de marcação direta;
- h) Criar e gerir utilizadores.
7. A disponibilização posterior e adicional de funcionalidades e utilizadores deverá **obrigatoriamente** ser do tipo **unitário**, de forma a permitir uma configuração à medida e um crescimento sustentado, sem recorrer a investimentos desnecessários em licenciamento que não é utilizado.
8. O serviço de comunicações deverá ter integrado de base a facilidade de pré-atendimento das chamadas com mensagens personalizadas e sincronizadas, com capacidade para atender no mínimo 16 chamadas em simultâneo.
9. O sistema deverá permitir a função *Interactive Voice Response* integrada. A programação do *scripting* deve ser intuitiva e programada através do Portal Web. Todo o ambiente de programação deverá ser visual e permitir uma visualização geral pela estrutura criada. Os anúncios IVR devem poder ser atualizados facilmente.
10. O serviço de atendimento deverá permitir as seguintes facilidades:
- a) O tratamento do número do chamador em função do número chamado;
- b) O atendimento programado de acordo com a definição de um calendário e posições de atendimento, tais como:
- i. Serviço reduzido: ausência momentânea da operadora (ex: almoço)
- ii. Mensagem de dissuasão
- iii. A distribuição de chamadas para grupos e respetiva fila de espera:

- (a) Grupo de chamada geral,
(b) Grupos ordenados,
(c) Grupos cíclicos

11. Considera-se como essencial que sejam disponibilizadas pelo sistema as seguintes características:

- a) Plano de numeração de extensões de pelo menos três dígitos
b) Registo de chamadas de entrada, saída, internas e gestão de tráfego em tempo real
c) Classes de serviço com pelo menos os seguintes tipos de acesso:
i. Sem acesso
ii. Acesso nacional
iii. Acesso Internacional

12. O posto de operadora deverá ser baseado em *web browser* e terá o objetivo de processar chamadas de entrada e saída. Os utilizadores destes postos deverão ter acesso às informações que permitem fazer a gestão de todas as chamadas (internas e externas).

13. Os telefones a incluir poderão ser IP ou suportados em GSM, desde que cumpram as seguintes características:

- Tecla customizada para transferência
- Conferência e espera no menu
- Alta-voz e ligação a auricular
- No caso de conectividade IP, incluir *microswitch* a 1Gbps

4ª. Lote 3 - Mapas de quantidades

Local	Extensões necessárias	Postos de operadora	Coordenadas
Paços do Concelho	106	2	41.648434, -8.43658
Biblioteca Municipal Prof. Machado Vilela	6	0	41.649378, -8.436009
Serviços Sociais do Município	7	0	41.648116, -8.437149
Parque de Máquinas em Gême	2	0	41.671529, -8.426169
EC de Prado, Biblioteca e SQIP	6	0	41.599356, -8.466031
Espaço Cidadão de Vade	1	0	41.723401, -8.416378
Espaço Cidadão da Ribeira do Neiva	1	0	41.694555, -8.489097
Espaço Cidadão de Valbom	1	0	41.706278, -8.352186
Casa do Conhecimento	6	0	41.652568, -8.435310

Complexo Desportivo de Vila Verde	6	0	41.651041, -8.426955
Piscinas de Prado	1	0	41.605074, -8.460033

* Devem estar incluídas todas as soluções de *patch cord* para assegurar a operação de todos os terminais.

5ª. Lote 3 - telefones móveis e banda larga móvel

O município pretende além dos serviços acima apetrechar-se de um número de cartões de acordo com os seguintes perfis:

- a) Perfil A, ou seja, dotados de um volume de tráfego mensal IP e minutos incluídos ilimitados;
- b) Perfil B, ou seja dotados de um volume de tráfego IP mensal não inferior a 5GB;
- c) Perfil C, ou seja cartões de banda larga móvel com um teto de pelo menos 30GB a partir dos quais são bloqueados de forma a proporcionar um valor fixo mensal;

A taxaço entre os telemóveis dos perfis A, B e extensões fixas do município deverá ser a custo zero. Quanto aos minutos do perfil B para fora do grupo, deverão ser taxados apenas quando se exceda um valor em minutos de um bolo mensal descrito no artigo 7º. Este plafond inclui todos os destinos nacionais. Os SMS serão sempre taxados ao minuto (1 SMS = 1 minuto).

6ª. Lote 3 - Mapa de quantidades de cartões SIM

Tipo de Perfil	Quantidade prevista	Valor máximo unitário mensal
Perfil A	75	12,50 €
Perfil B	75	4,00 €
Perfil C	20	16,00 €

7ª. Plafond para comunicações

O "bolo" mensal será composto por 15.000 minutos + 600 minutos x n.º de cartões de perfil B e será partilhado entre as chamadas para o exterior, da rede fixa e os cartões de telemóveis mencionados.

O tarifário do tipo flat-rate para minutos adicionais ou SMS adicionais nunca deverá exceder os seguintes valores:

124

Tarifário flat-rate (preço por minuto)	
Rede Fixa Nacional	0,00 €
Redes Móveis Nacionais	0,02 €
Tráfego internacional para países pertencentes à UE	0,11 €
Tráfego internacional para outros países	0,40 €

8ª. Subsidição para equipamentos

O operador deverá disponibilizar para utilização um valor de 15.000,00 € utilizável na cedência de equipamento.

9ª. Outros serviços

No contrato devem estar ainda previstos os seguintes serviços:

- a) Serviço de fax para email para dois números
- b) Serviço de Número Verde (800 207 455)
- c) 99 DDIs para a gama 253 310 5xx
- d) Serviço de envio de SMS através de uma plataforma web com 1000 SMS incluídos, e com um preço máximo para cada SMS extra inferior a 0,02€

10ª. Duração do contrato

A duração do contrato será pelo período de 36 meses.

11ª. Faturação

O Município receberá uma fatura única por mês por contrato/lote, com os valores fixos, detalhados para cada item e com indicação do número de compromisso. Os valores faturados fora do *plafond* terão uma descrição detalhada que permita uma verificação eficiente.

No caso das comunicações móveis a faturação deverá ser emitida apenas para os cartões efetivamente ativados.

12ª. Parque de equipamentos existentes

1. Em funcionamento no Município existem equipamentos que poderão ser utilizados na criação da solução proposta.
2. Existe um servidor de comunicações Aastra 5000. // DETALHAR O MODELO
3. Existem os seguintes tipos de terminais:
 - a) **Terminais analógicos existentes nos Paços do Concelho (48):** terminal telefónico. Os terminais telefónicos analógicos utilizados acedem às funcionalidades do sistema através da marcação de um prefixo DTMF (associado a cada serviço).
 - b) **Terminais digitais existentes nos Paços do Concelho e Biblioteca Municipal (64):** telefones digitais de alto desempenho Aastra 6731i nos quais os utilizadores acedem à variedade dos serviços telefónicos disponibilizados pelo servidor de voz, através de interfaces simples e interativas.
 - c) **Posto de operadora existentes nos Paços do Concelho (2):** em *hardphone* com *headset*;
4. No caso de aproveitar a infraestrutura de hardware citada, torna-se necessário a expansão do número de licenças e terminais para albergar as necessidades descritas no ponto "Mapa de quantidades";

13ª. Valores base

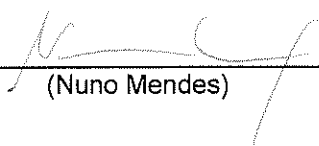
Valor base por lote aos quais deve acrescer IVA:

- a) lote 1: 14.150€
- b) lote 2: 15.600€
- c) lote 3: 56.700€

14ª. Data-limite de execução

Os serviços dos 3 lotes deverão estar em funcionamento à data de 1 de outubro.

O Técnico de Informática,


(Nuno Mendes)