Concurso Público

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA DE CENTRAL TELEFÓNICA VIRTUAL E CONTACT CENTER DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.

PRC_0392/2021_STI

CADERNO DE ENCARGOS

ANA CRISTINA PIMENTA NEVES PEREIRA

Assinado de forma digital por ANA CRISTINA PIMENTA NEVES PEREIRA
Dados: 2021.09.24 16:54:47 +01'00'

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.ª

(Objeto)

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center da **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 2.ª

(Contrato)

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   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 no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

5. O estabelecimento, na proposta, de termos ou condições não admitidas por este caderno de encargos e que não tenham sido detetados em fase pré-contratual consideram-se, para efeitos de execução do contrato, como não escritos e de nenhum efeito.

Cláusula 3.ª

(Preço base)

1. O preço base do procedimento é, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do *Código dos Contratos Públicos*, de **96.532,00 EUR (noventa e seis ml, quinhentos e trita e dois euros)** não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

2. Não obstante o referido no número anterior, fixam-se, também, preços base unitários de acordo com a tabela infra:

Descrição	Preço Base Unitário
Licenças Contact Center	70,00 €
Extensões IPBX	4,00 €
Serviços Comunicações (Circuitos)	300,00 €
Linha 808 253 000	25,00 €
Chamadas recebidas Rede Móvel (min)	0,03 €
Chamadas recebidas Rede Fixa (min)	0,03 €
Valor de Chamadas IVR Leituras (Mês)	0,08 €
Linha 800 207 207	25,00 €
Chamadas recebidas Rede Móvel (min)	0,03 €
Chamadas recebidas Rede Fixa (min)	0,03 €
Bolsa Horas	70,00 €
Migração	70,00 €
Valor Adicional para Consumos Extra Comunicações	250,00 €

Cláusula 4.ª

(Prazo)

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo necessário a assegurar a prestação de serviços que constitui objeto do contrato, de forma continuada, pelo período correspondente a **36 (trinta e seis) meses**, contados da data da sua outorga, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Subsecção I – Disposições gerais

Cláusula 5.ª

(Obrigações principais do adjudicatário)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, como obrigação principal, a execução dos serviços de manutenção da Plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center **da Águas do Norte, S.A..**

2. Os serviços a prestar compreendem serviços de manutenção da plataforma de Central Telefónica Virtual e Contact Center, tudo melhor descrito no **ANEXO I** ao presente Caderno de Encargos.

3. 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.

4. Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.

5. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 6.ª

(Obrigações complementares)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, neste caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações gerais:

   a) Executar os serviços que integram o objeto do contrato tal como descrito neste caderno de encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;

   b) Cumprir as condições fixadas para a execução dos serviços, tendo em conta todos as especificações e requisitos técnicos indicados na cláusula anterior e nos termos da legislação aplicável;

   c) Cumprir a legislação em vigor em todas as suas vertentes e dimensões.

   d) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da **Águas do Norte, S.A.**.

   e) Prestar as informações que forem solicitadas pela **Águas do Norte, S.A.**;

   f) Afetar ao cumprimento da sua prestação contratual todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à perfeita, tempestiva e completa execução da prestação de serviços.

   g) Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificação técnico-científica adequada, de forma a garantir uma correta prestação do serviço.

Cláusula 7.ª

(Forma da prestação de serviços)

1. A execução dos serviços será efetuada, sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, em função das necessidades da **Águas do Norte, S.A.** e em datas a acordar.

2. O adjudicatário elaborará e apresentará à **Águas do Norte, S.A.**, após cada intervenção, seja ela de que Tipo for, um relatório com o resumo do teor das ações executadas, quer sejam corretivas, quer sejam preventivas, nele consignando recomendações e necessidade de correção imediata de anomalias verificadas tendo por objetivo o correto funcionamento da infraestrutura.

3. O adjudicatário elaborará e apresentará à **Águas do Norte, S.A.** um relatório anual com o resumo de todas as visitas efetuadas, quer sejam corretivas, quer sejam preventivas, nele consignando recomendações e possíveis redefinições do plano de manutenção preventiva.

Cláusula 8.ª

(Transferência da propriedade)

1. Os elementos apresentados pelo adjudicatário ao abrigo do contrato passam a integrar a propriedade da **Águas do Norte, S.A.**, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.

2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 9.ª

(Conformidade e garantia técnica)

1. O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à **Águas do Norte, S.A.**, em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do adjudicatário e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 10.ª

(Objeto do dever de sigilo)

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **Águas do Norte, S.A.**, 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.

Cláusula 11.ª

(Prazo do dever de sigilo)

1. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dois anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, 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.

Cláusula 12.ª

(Proteção de dados pessoais e RGPD)

1. O adjudicatário obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pela **Águas do Norte, S.A.** ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

2. Os dados pessoais a que o prestador de serviços tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.** ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das instruções desta empresa e da legislação de Proteção de Dados Pessoais, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016)

3. O prestador de serviços compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.** ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruída, por escrito, pela **Águas do Norte, S.A.**.

4. O prestador de serviços aceita que a **Águas do Norte, S.A.** recorra a outras entidades subcontratadas exclusivamente com o intuito de prestar serviços a que o prestador de serviços não consiga dar resposta, sempre no âmbito das atribuições definidas pela **Águas do Norte, S.A.**

5. Caso o prestador de serviços subcontrate outras entidades (mediante prévia autorização escrita da **Águas do Norte, S.A.**, nos termos previstos no CCP) para a prestação de serviços previamente definidos pela **Águas do Norte, S.A.**, o prestador de serviços será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.

6. O prestador de serviços obriga-se a garantir que as empresas por esta subcontratadas cumprirão o disposto na LPDP e na demais legislação aplicável, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que a celebra com outras entidades por si subcontratadas.

7. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

   a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.**, única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;

   b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;

c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;

d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a **Águas do Norte, S.A.**, esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da **Águas do Norte, S.A.**, contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;

f) Prestar à **Águas do Norte, S.A.**, toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do contrato e manter a **Águas do Norte, S.A.**, informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais ou dos termos do instrumento de legalização concedido pela Comissão Nacional de Proteção de Dados à **Águas do Norte, S.A.**;

g) Assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no contrato;

h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

i) Adotar medidas de segurança previstas no artigo 32.° do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços que tratam dados pessoais e possuir um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

j) Prestar a assistência necessária à **Águas do Norte, S.A.** no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos Direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, direito de retificação e direito ao apagamento dos dados.

k) Garantir mecanismos de notificação efetivos em caso de violação de dados pessoais;

l) Disponibilizar as informações necessárias para demonstrar o cumprimento do RGPD, bem como colaborar com auditorias ou inspeções, conduzidas pela **Águas do Norte, S.A.** ou por outro auditor por este mandatado.

8. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a **Águas do Norte, S.A.**, venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.

9. Para efeitos do disposto no n.º 8 e na alínea g) do n.º 7 da presente cláusula, entende-se por "colaborador" toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário/prestador de serviços, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.

10. A obrigação de sigilo prevista na alínea d) do número 7 da presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

Cláusula 13.ª

(Interoperabilidade digital)

1. O adjudicatário obriga-se a executar o contrato em conformidade com as normas abertas:

   i. Lei n.º 36/2011, de 21 de junho - Adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado;

   ii. RCM n.º 91/2012, de 8 de novembro - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.

Secção II - Obrigações da Águas do Norte, S.A.

Cláusula 14.ª

(Preço contratual)

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a **Águas do Norte, S.A.** deve pagar ao adjudicatário os preços unitários constantes da proposta, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. O preço total é estimado, por ser variável em função das quantidades de serviços efetivamente realizados, razão pela qual a **Águas do Norte, S.A.** apenas pagará os serviços que venham a ser real e efetivamente prestados, por aplicação dos preços unitários previstos para os tipos de trabalho indicados às intervenções efetivamente realizadas.
3. As quantidades apresentadas no presente de Caderno de Encargos, são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.
4. Caso venha a verificar-se que o valor dos serviços efetivamente prestados é menor do que o valor correspondente às quantidades estimadas apresentadas nas Cláusulas deste Caderno Encargos, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 381.º, aplicável de acordo com n.º 6 do artigo 454.º, ambos do CCP.
5. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **Águas do Norte, S.A.**, nomeadamente os relativos aos meios humanos e materiais, alimentação, transporte, armazenamento e manutenção, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
6. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual e eventuais renovações se as houver.

Cláusula 15.ª

(Condições de pagamento)

1. As quantias devidas pela **Águas do Norte, S.A.**, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pela **Águas do Norte, S.A.** das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Em caso de discordância por parte da **Águas do Norte, S.A.**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 16.ª

(Erros e omissões do caderno de encargos)

1. O Adjudicatário deve, no prazo de 60 dias contados da data da celebração do contrato, reclamar sobre a existência de erros ou omissões do caderno de encargos, salvo dos que só sejam detetáveis durante a execução do contrato, sob pena de ser responsável por suportar metade do valor dos serviços complementares de suprimento desses erros e omissões.

2. O Adjudicatário é ainda responsável pelos serviços complementares que se destinem ao suprimento de erros e omissões que, não podendo objetivamente ser detetados na fase de formação do contrato, também não tenham sido por ele identificados no prazo de 30 dias a contar da data em que lhe fosse exigível a sua deteção.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, caso os erros ou omissões decorram do incumprimento de obrigações de conceção assumidas por terceiros perante a **Águas do Norte, S.A.**:

    a) Deve a **Águas do Norte, S.A.** exercer obrigatoriamente o direito que lhe assista de ser indemnizado por parte destes terceiros;

    b) Fica o Adjudicatário sub-rogado no direito de indemnização que assiste à **Águas do Norte, S.A.** perante esses terceiros até ao limite do montante que deva ser por si suportado em virtude do disposto dos n.ºs 1 e 2 da presente Cláusula.

Cláusula 17.ª

(Acompanhamento e controlo do contrato)

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, a **Águas do Norte, S.A.** poderá requerer ao Adjudicatário reuniões de acompanhamento à execução do contrato.
2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.
3. O adjudicatário obriga-se a dispor de um responsável pela execução do contrato.
4. Após a assinatura do contrato, o adjudicatário informará, por escrito, o nome do responsável, indicando a sua qualificação técnica e, ainda, se o mesmo pertence ou não ao seu quadro técnico legal.
5. As ordens, avisos e notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução dos serviços poderão ser dirigidos diretamente ao seu responsável.
6. O adjudicatário deverá assegurar os meios indispensáveis para o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre os seus agentes através da atribuição de um telemóvel, facultando o respetivo número à **Águas do Norte, S.A.**.
7. Em complemento dos meios de comunicação móveis, deverá ainda dispor de ligação à rede fixa com os meios indispensáveis para o estabelecimento de comunicação compatível entre a **Águas do Norte, S.A.** e o adjudicatário. É igualmente obrigatório dispor de meios que permitam a comunicação por correio eletrónico.

Cláusula 18.ª

(Seguros e Encargos Sociais)

1. Seguro de Responsabilidade Civil
    a) O adjudicatário subscreverá em seu próprio nome e de todos os eventuais contratados e trabalhadores independentes, uma apólice de seguro onde serão indemnizadas, em caso de sinistro, as perdas e/ou danos de caráter patrimonial e não patrimonial, causados a terceiros em geral e à **Águas do Norte, S.A.** em particular, em consequência da execução da presente prestação de serviços, cuja responsabilidade civil legal de natureza extracontratual pelo dano causado seja imputável a qualquer das entidades seguras na apólice, por si isoladamente ou de forma solidária;

b) Para todos os efeitos deste seguro, deverá constar nas Condições Particulares da Apólice que a entidade adjudicante será sempre considerada terceira, independentemente da sua relação jurídica com o tomador do seguro;

c) O Adjudicatário é obrigado a contratar um seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação no valor mínimo de 150.000,00 EUR (cento e cinquenta mil euros), por sinistro e anuidade.

2. Seguro de Acidentes de Trabalho

a) O Adjudicatário ficará responsável pelo pagamento de todos os encargos sociais estabelecidos na lei a todo o seu pessoal.

b) O Adjudicatário obriga-se a efetuar apólices de seguro que cobrirão acidentes de trabalho e doenças profissionais, bem como a mantê-las válidas até à conclusão do contrato, nos termos da legislação em vigor.

3. O Adjudicatário obriga-se ainda a segurar os meios de transporte que sejam empregues na Aquisição de serviço, bem como todas as pessoas nelas transportadas na qualidade de passageiros, seja quem for, estas últimas.

4. Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, serão por conta do Adjudicatário.

5. A **Águas do Norte, S.A.** pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos na presente cláusula, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo 5 (cinco) dias.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 19.ª

(Penalidades contratuais)

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **Águas do Norte, S.A.** pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, que pode ser cumulada

com outras cujos pressupostos se mostrem verificados, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento na realização de algum dos serviços indicados neste caderno de encargos, de 8% (oito porcento) do preço contratual por cada semana de atraso na realização da respetiva intervenção;

b) Pelo incumprimento dos prazos indicados neste caderno de encargos, de 5% (cinco porcento) do preço contratual.

2. A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% do preço contratual.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a **Águas do Norte, S.A.** pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

4. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo das alíneas previstas no n.º 1, que tenham determinado a respetiva resolução.

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a **Águas do Norte, S.A.** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

6. A **Águas do Norte, S.A.** pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, sem prejuízo da possibilidade, alternativa ou combinada, da mobilização das garantias prestadas.

7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a **Águas do Norte, S.A.** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 20ª

(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, 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 21.ª

(Resolução por parte da Águas do Norte, S.A.)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a **Águas do Norte, S.A.** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

   a) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente contrato e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento da instalação;

   b) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da **Águas do Norte, S.A.** na prestação contratual.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 22.ª

(Incumprimento imputável à Águas do Norte, S.A.)

1. Se a **Águas do Norte, S.A.** praticar ou der causa a facto de onde resulte maior dificuldade na execução do contrato, com agravamento dos encargos respetivos, o adjudicatário tem direito à reposição do equilíbrio financeiro do contrato, nos termos e com os efeitos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 282.º do CCP, que constitui disciplina do presente caderno de encargos.

Cláusula 23.ª

(Responsabilidades)

1. O adjudicatário é responsável por todos os danos causados às e nas instalações da **Águas do Norte, S.A.**, a título culposo ou objetivo, que resultem causalmente da sua prestação contratual, ficando constituído na obrigação de indemnizar, aplicando-se o disposto na alínea b), do n.º 1, do artigo 296.º do *Código dos Contratos Públicos*.

Capítulo IV - Resolução de litígios

Cláusula 24.ª

(Foro competente)

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

Capítulo V - Disposições Finais

Cláusula 25.ª

(Regulamentos dos fornecedores)

1. O Regulamento dos Fornecedores da **Águas do Norte, S.A.** disponível no site da **Águas do Norte, S.A.** http://www.adnorte.pt/index.php?id=109 deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início dos trabalhos e na sua execução.

Cláusula 26.ª

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

1. A **Águas do Norte, S.A.** pode, a todo o tempo, e mediante mera notificação escrita ao adjudicatário, ceder a sua posição contratual.
2. A cessão e a subcontratação pelo adjudicatário carece de autorização prévia e escrita da **Águas do Norte, S.A.,** sendo admitida nos termos dos artigos do Capítulo VI do CCP.
3. Verificando-se o incumprimento, pelo adjudicatário das suas obrigações assumidas com a celebração do contrato, que preencham os requisitos da resolução do contrato, a **Águas**

do Norte, S.A. pode, em alternativa à resolução do contrato, ordenar a cedência da posição contratual do adjudicatário ao(s) concorrente(s) do procedimento pré-contratual que precedeu a celebração do contrato em execução, pela ordem sequencial daquele procedimento.

4. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, a **Águas do Norte, S.A.** interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos serviços.
5. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
6. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato da **Águas do Norte, S.A.**, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
7. Os direitos e obrigações da **Águas do Norte, S.A.**, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
8. As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 6 desta cláusula apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
9. A caução e as garantias prestadas pelo cedente são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas 6 (seis) meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pela **Águas do Norte, S.A.** aos respetivos depositários ou emitentes.
10. A posição contratual do cedente nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 27.ª

(Comunicações e notificações)

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do *Código*

dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

Cláusula 28.ª

(Contagem dos prazos)

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

Cláusula 29.ª

(Legislação aplicável)

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Anexo I – Requisitos Técnicos

1. Especificações Técnicas

As comunicações unificadas são cada vez mais um fator crítico e com impacto direto sobre produtividade das empresas, uma vez que além de potenciarem uma redução de custos globais, possibilitam também uma otimização dos meios de comunicação entre todos os intervenientes dentro e fora das instituições, permitindo uma gestão eficiente dos meios de comunicação nomeadamente voz, fax, vídeo, videoconferência e acessos integrados com aplicações de apoio ao negócio.

A empresa Águas do Norte, doravante designada de AdNorte, dispõe de uma rede que interliga os vários locais da empresa, abrangendo todas as suas infraestruturas geograficamente distribuídos e pretende implementar uma plataforma de comunicações unificadas com contact center, centralizada, que integre os vários serviços descritos abaixo. Apresentam-se de seguida as especificações técnicas pretendidas para a plataforma de Comunicações Unificadas centralizada a adquirir.

a. Arquitetura da plataforma

Pretende-se adquirir o serviço de uma plataforma de Comunicações Unificadas centralizada e redundante, que assegure elevada resiliência através de uma arquitetura HA (high-availability) em modo activo-activo. A plataforma centralizada, será colocada num Datacenter, com acessos redundantes, para garantir uma elevada disponibilidade dos serviços. O acesso ao Datacenter onde estará a plataforma, deverá ser feito também redundante através de dois circuitos dedicados independentes, permitindo assim fluir todo o tráfego interno e interno-externo.

i. Requisitos de Instalação

A plataforma deverá ter a capacidade de funcionar em dois tipos de infraestrutura distintos: Infraestrutura física, suportada em hardware e/ou em infraestrutura virtual, suportada num sistema virtual.

A escolha da infraestrutura a propor ficará a cargo do adjudicatário, sendo que terá obrigatoriamente de cumprir todos os requisitos indicados de seguida para a infraestrutura escolhida.

A disponibilização da infraestrutura será da responsabilidade do Adjudicatário, e devendo ser incluída na proposta como um serviço.

O adjudicatário será responsável por fornecer a infraestrutura física onde será instalada a plataforma, que terá requisitos obrigatórios e opcionais de acordo com a seguinte tabela:

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
1.1.	**Arquitetura da plataforma**					
PLTF.1.	Toda a plataforma ou componentes que a componham serão totalmente geridos através de interface Web para todas as funcionalidades.	X				
PLTF.2.	A plataforma deverá ser baseada em *software* aberto.	X				
PLTF.3.	A plataforma terá de ser redundante e deve ser composta por 2 equipamentos do mesmo tipo, que podem estar no mesmo local geográfico ou ser colocados em localizações geográficas distintas.	X				
PLTF.4.	A plataforma tem de ser escalável permitindo a agregação de mais do que um servidor, tanto para alta disponibilidade como para balanceamento de carga.	X				
PLTF.5.	Em caso de falha elétrica e posterior restabelecimento, a plataforma deverá voltar a funcionar na mesma configuração existente no momento da falha de alimentação.	X				
PLTF.6.	A plataforma fornecida tem de garantir o funcionamento em simultâneo de 20000 extensões registadas, 500	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	domínios e 500 salas de audioconferência, sem a necessidade de adquirir *hardware* ou licenças adicionais.					
PLTF.7.	A plataforma fornecida tem de garantir 500 chamadas telefónicas em simultâneo.	X				
PLTF.8.	A plataforma terá uma estrutura de utilizadores que serão comuns a todos componentes que a compõem.	X				
PLTF.9.	Será possível criar perfis de utilização, em que um perfil equivale a um conjunto de privilégios de acesso a uma ou mais funcionalidades dos componentes da plataforma.	X				
PLTF.10.	Os privilégios de acesso dos utilizadores aos componentes e às respetivas funcionalidades serão definidos de forma matricial, garantindo-se que o acesso a qualquer funcionalidade de qualquer componente pode ser ou não atribuído a qualquer perfil de utilização.	X				
PLTF.11.	Cada utilizador poderá estar associado a um ou vários perfis de utilização, sendo os seus privilégios de acesso às funcionalidades da plataforma definidos pelos perfis de utilização a que está associado.	X				
PLTF.12.	Não poderá existir limite ao número de perfis a criar.	X				
1.1.1.	**Requisitos de Instalação**					
1.1.1.1.	**Infraestrutura Física**					
PLTF.13.	O adjudicatário será responsável por fornecer a	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	infraestrutura física onde será instalada a plataforma, que terá obrigatoriamente de funcionar na infraestrutura disponibilizada cumprindo os requisitos definidos.					
PLTF.14.	O adjudicatário deverá possibilitar, aos técnicos da AdNorte, pelo menos uma visita anual ás instalações do Data Center para atestar a conformidade da infraestrutura física	X				
PLTF.15.	Cada equipamento deve ter, para redundância, no mínimo, 2 fontes de alimentação de energia (230 VAC) 50Hz. Deverão ser fornecidos os cabos de alimentação. A troca de fonte de alimentação não pode implicar a paragem do equipamento.	X				
PLTF.16.	Deverá dispor de processadores redundantes.	X				
PLTF.17.	Cada equipamento deve possuir, no mínimo, 2 interfaces de rede a 10 Gigabit.	X				
1.1.1.2.	**Infraestrutura Virtual**					
PLTF.18.	Terá de ser virtualizável e correr em qualquer uma das seguintes plataformas de virtualização: VMware, Citrix ou Hyper-V.	X				
PLTF.19.	Caso seja necessário licenciamento para que a plataforma funcione no sistema virtual, o adjudicatário será responsável por fornecer as licenças e deverá incluir na proposta todos os custos de licenciamento, para que a plataforma funcione na infraestrutura disponibilizada cumprindo os requisitos definidos.	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
PLTF.20.	Não pode implicar custos com licenciamento da infraestrutura	X				
1.1.1.3	**Componentes da Plataforma**					
PLTF.21.	A plataforma a adquirir deverá ser baseada numa arquitetura modular e integrada, assegurando as funcionalidades de Hosted IPBX, Segurança, Call Center, Billing e Fax Server.	X				
1.2.	**Hosted IPBX**					
IPBX.1.	Baseado numa arquitetura multi-domínio (multi-tenant), em que cada domínio corresponde a uma instância de um IPBX.	X				
IPBX.2.	A instanciação de IPBXs não pode ser efetuada recorrendo à criação de máquinas virtuais. Cada instância de IPBX será criada sob o conceito de domínio, correspondendo a um domínio no Hosted IPBX.	X				
IPBX.3.	Cada instância do IPBX permite gerir a informação de um ou vários locais da organização, podendo os locais ser ou não geograficamente distintos.	X				
IPBX.4.	Qualquer extensão de qualquer domínio tem de ser identificada por extensão@domínio. Não podem ser usados esquemas de prefixos na extensão para criar um sistema multi-tenant.	X				
IPBX.5.	Será totalmente gerido através de interface Web, para todos os perfis de utilizador e para todas as funcionalidades.	X				
IPBX.6.	Permite que os telefones dos locais remotos	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	mantenham todas as funcionalidades ativas.					
IPBX.7.	Não deve depender de qualquer tipo de licenciamento para aumentar a capacidade do número de extensões registadas ou de chamadas em simultâneo, de forma a garantir a escalabilidade da plataforma sem custos adicionais.	X				
IPBX.8.	Permite a utilização de um interface SIP Trunk com vários operadores sem depender de licenças. Nos casos em que esta funcionalidade dependa de licenciamento, os custos têm de ser descriminados na proposta.	X				
IPBX.9.	Permite partilhar o mesmo SIP trunk por diversos domínios.	X				
IPBX.10.	Permite criar, gerir e eliminar domínios.	X				
IPBX.11.	Permite criar, gerir e eliminar utilizadores.	X				
IPBX.12.	Permite criar, gerir e eliminar perfis de utilização.	X				
IPBX.13.	Permite realizar videochamadas.	X				
IPBX.14.	Possuir painel de gestão de DDIs, que permita de forma fácil e intuitiva atribuir ações aos DDIs (ex.: encaminhamento para extensões, salas de conferência, IVRs, call groups, condições temporais, etc.).	X				
IPBX.15.	Possuir painel de gestão de números de destino, que permita de forma fácil e intuitiva atribuir ações aos DDIs (ex.: encaminhamento para extensões, salas de audioconferência, IVRs, call groups, condições	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	temporais, etc).					
1.2.1.	**Funcionalidades de Telefonia**					
IPBX.16.	Transferência de chamadas (Call Transfer)	X				
IPBX.17.	Reencaminhamento de chamada para outra extensão/número (Call Forward).	X				
IPBX.18.	Reencaminhamento de chamada se ocupado (Call Forwarding On Busy)	X				
IPBX.19.	Reencaminhamento de chamada caso não atenda (Call Forwarding On No Reply)	X				
IPBX.20.	Reencaminhamento de chamada após número de toques que são parametrizados (Call Follow-me).	X				
IPBX.21.	Reencaminhamento para Voice-mail: quando extensão ocupada (Call Forwarding On Busy to Voice Mail); quando não atende (Call Forwarding On No Reply to Voice Mail)		X	1		
IPBX.22.	Configuração de rechamada automática: se extensão ocupada, se extensão não atende.		X	1		
IPBX.23.	Gestão do encaminhamento de chamadas baseado no número chamado.		X	1		
IPBX.24.	Consulta e registo de chamadas	X				
IPBX.25.	Parqueamento de chamadas	X				
IPBX.26.	Identificação de chamadas (Calling Line Identification Presentation (CLIP))	X				
IPBX.27.	Restrição na identificação de chamada (Calling Line Identification Restriction (CLIR))	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
IPBX.28.	Exibir o número chamador	X				
IPBX.29.	Não exibir número chamador quando este for restritivo	X				
IPBX.30.	Exibição do número chamado em espera	X				
IPBX.31.	Colocação de chamada em espera (Call Hold)		X	1		
IPBX.32.	Aviso de chamada em espera (Call Waiting)	X				
IPBX.33.	Suporta "call-back" (Call Completion on Busy Subscriber Single Number Reach)		X	1		
IPBX.34.	Captura de chamadas por extensão ou grupo (Pickup)		X	1		
IPBX.35.	Wake up call	X				
IPBX.36.	Gravação de Chamadas	X				
IPBX.37.	Grupos de extensões	X				
IPBX.38.	Ligação rápida (Speed dial)	X				
IPBX.39.	Bloqueio de chamadas	X				
IPBX.40.	Condicionamento de acessos/ barramento de chamadas por extensão ou grupo		X	2		
IPBX.41.	Barramento de chamadas em Grupo (Group Call Barring)		X	2		
IPBX.42.	Rejeição de chamadas anónimas (Anonymous Call Rejection)		X	1		
IPBX.43.	Automatic dial on pickup or Dial Emergency or Hotline		X	1		
IPBX.44.	Números prioritários (Always Available Numbers)		X	1		
IPBX.45.	Suporte para grupos de chamada (ring groups)	X				
IPBX.46.	Sistema "Click-to-Call"	X				
IPBX.47.	Função de "não incomodar"	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	(DND)					
IPBX.48.	Filas de espera de chamadas	X				
IPBX.49.	Voice-mail na extensão suportado pela plataforma	X				
IPBX.50.	Voice-mail integrado com e-mail	X				
IPBX.51.	Voice-mail para grupos	X				
IPBX.52.	Interface de gestão de Voice-mail	X				
IPBX.53.	Broadcast de Chamada	X				
IPBX.54.	Audioconferência	X				
IPBX.55.	Videoconferência suportada em videotelefones	X				
IPBX.56.	Agendamento de audioconferências	X				
IPBX.57.	Sala de audioconferência, com possibilidade de configuração de password de acesso à sala.		X	2		
IPBX.58.	Definição de Condições Temporais que permita a definir o horário em que determinadas funcionalidades da plataforma estão ativas ou desativas:		X	5		
IPBX.58.1.	Definição de permissões de chamada das extensões por tipo de destino (ex: internacional, moveis, etc) e condições temporais (data/hora).		X	5		
IPBX.58.2.	Construção de dial-plans com base em condições temporais.		X	3		
IPBX.59.	Suporta secretária inteligente (Secretary/manager filtering)		X	2		
IPBX.60.	Monitorização de chamadas em tempo real	X				
IPBX.61.	Música em espera personalizável (suporte pelo	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	menos os formatos MP3 e WAV)					
IPBX.62.	Música em transferência de chamadas (suporte pelo menos os formatos MP3 e WAV)	X				
IPBX.63.	Menu de atendimento (IVR – Interactive Voice Response) sem limitações de simultaneidade		X	5		
IPBX.64.	Diretório/ Agenda de contactos	X				
IPBX.65.	Informação de data e hora	X				
IPBX.66.	Interação com aplicações e bases de dados	X				
IPBX.67.	Connected Line Identification Restriction (COLR)	X				
IPBX.68.	Chamada de emergência (Emergency Call)	X				
1.2.2.	**Outras Funcionalidades e Características**					
IPBX.69.	Limitação de número e duração de chamadas por extensão e por prefixo de destino nacional ou internacional.	X				
IPBX.70.	Possibilidade de atribuição de mais do que uma extensão ao mesmo utilizador.		X	2		
IPBX.71.	Gestão e configuração centralizada do parque telefónico, local e remoto	X				
IPBX.72.	Definição das permissões de chamadas por utilizador	X				
IPBX.73.	Registo terminais SIP.	X				
IPBX.74.	Registo de telefones via TLS	X				
IPBX.75.	Integração com serviços XMPP	X				
IPBX.76.	Suporte para chamadas em ZRTP e SRTP	X				
IPBX.77.	Ligações SIP para destinos fora do seu domínio com	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	recurso a TLS.					
IPBX.78.	Roteamento de chamadas para múltiplos servidores SIP (SIP trunk).	X				
IPBX.79.	Suporta MF (Multi-frequency) e DTMF (Dual tone multi-frequency)	X				
IPBX.80.	Encaminhamento de chamadas com base em cabeçalhos do protocolo SIP, códigos E.164 e campos do protocolo EuroISDN.	X				
IPBX.81.	Suporte para planos de numeração privada	X				
IPBX.82.	Suporte para planos de numeração que permitam encaminhar as chamadas para interfaces de telefonia IP distintos (operador, gateways, destino Internet).	X				
IPBX.83.	Suporte para tabelas de encaminhamento de chamadas (Least cost routing – LCR).	X				
IPBX.84.	Funcionalidades de prioritização de chamadas (e.g.: se todos os canais estiverem ocupados e for iniciada uma chamada prioritária será possível libertar um canal ocupado para esta chamada).	X				
IPBX.85.	Permite acesso IP remoto com interface de administração Web.	X				
IPBX.86.	Permite atualizações do firmware remotas.	X				
IPBX.87.	Permite Backup/reposição remota da configuração.	X				
IPBX.88.	Suporta contabilização de recursos (incluindo tráfego gerado e tempo de utilização) baseado em CDRs (Call Detail Record).	X				
IPBX.89.	Apresenta informação relativa às ligações ativas (para identificação e	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	diagnóstico de problemas) indicando, pelo menos, a duração das chamadas, as partes envolvidas, o(s) codec(s), os protocolos de sinalização envolvidos					
IPBX.90.	Disponibilização de CDRs para utilização de Software de Taxação e Controlo de Custos	X				
IPBX.91.	Mantem os registos CDR, mesmo em caso de falha da rede para o exterior	X				
IPBX.92.	Suporte para consulta de pelo menos três árvores ENUM segundo o RFC 3761	X				
IPBX.93.	NAT traversal of signaling	X				
IPBX.94.	NAT traversal of media (RTP Proxy)	X				
IPBX.95.	SIP Trunking (IPCentrex)	X				
IPBX.96.	Suporta SNMP para monitorização e alarmística do próprio equipamento e do respetivo serviço de telefonia.		X	3		
IPBX.97.	Permitir a comunicação de streams de áudio e chamadas suportadas via ZRTP/SRTP		X	5		
IPBX.98.	Chamadas com base no endereço URI		X	5		
IPBX.99.	Suporte para RADIUS/DIAMETER	X				
IPBX.100.	Suporte para LDAP/AD	X				
IPBX.101.	Suporta videotelefones SIP	X				
IPBX.102.	Suporta videoconferência	X				
IPBX.103.	Permite roaming de extensões intradomínio e interdomínios. Terá que permitir associar uma extensão a qualquer telefone através da		X	5		

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	marcação de um código. A partir desse momento todas as chamadas são encaminhadas e originadas nesse telefone como se se tratasse da nossa extensão original.					
IPBX.104.	Definição de withelists com regras para as chamadas de saída, associadas a cada extensão. Estas regras devem sobrepor-se às permissões de chamada definidas em cada extensão.		X	5		
IPBX.105.	Permitir a configuração de extensões em software compatível com o protocolo SIP (softphone).		X	3		
PBX.106.	Definição de permissões de chamadas e limites de utilização por extensão/utilizador, permitindo a configuração:		X	3		
IPBX.106.1.	Para cada extensão, do horário em que são permitidas chamadas para cada tipo de destino.		X	5		
IPBX.106.2.	Para cada extensão, do número de chamadas diárias para cada tipo de destino.		X	5		
IPBX.106.3.	Para cada extensão, do número de minutos diário para cada tipo de destino.		X	5		
IPBX.107.	Possibilidade de configurar a relação Chefe- Secretária entre vários utilizadores (a mesma Secretária assignada a vários Chefes; várias Secretárias assignadas ao mesmo Chefe; ou várias Secretárias assignadas a vários Chefes).		X	1		
1.2.3.	**Protocolos e Codecs**					
IPBX.108.	Suporta o protocolo de sinalização SIP - Session Initiation Protocol de acordo com o RFC: 3261.		X	1		

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
IPBX.109.	Suporta o protocolo de media RTP - Real Time Protocolo de acordo com o RFC: 3550.		X	1		
IPBX.110.	Suportar os codecs:		X	1		
IPBX.110.1.	G.711 (A-Law & _-Law)	X				
IPBX.110.2.	Opus	X				
IPBX.110.3.	Silk		X	1		
IPBX.110.4.	G.729a	X				
IPBX.110.5.	G.723.1		X	1		
IPBX.110.6.	G.722	X				
IPBX.110.7.	G.726		X	1		
IPBX.110.8.	GSM 6.10 (full rate).		X	1		
IPBX.111.	H.323		X	1		
IPBX.112.	H.264	X				
IPBX.113.	T.38 Fax Relay	X				
IPBX.114.	Permitir Fax pass-through		X	1		
IPBX.115.	Protocolos UDP, TCP e TLS na norma SIP	X				
IPBX.116.	Permitir a utilização de protocolos de tunneling (por exemplo: VPN PPTP ou IPSec).		X	1		
IPBX.117.	Mecanismo de sincronização de relógio baseado em NTP.	X				
1.2.4.	**Diretório de Contactos (CRM)**					
IPBX.118.	Diretório de contactos por domínio, com informação detalhada de utilizadores internos e de contactos externos, constituindo uma base de dados de contactos	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	da Organização.					
IPBX.118.1.	Nome	X				
IPBX.118.2.	Contactos de e-mail	X				
IPBX.118.3.	Contactos Telefones (possibilidade de associar diversos números de telefones, atribuindo-lhes tipo)	X				
IPBX.118.4.	Notas de contacto (associadas ao contacto e visíveis a todos os utilizadores)		X	1		
IPBX.118.5.	Notas pessoais (associadas ao contacto mas visíveis apenas pelo utilizador que as cria e associa ao contacto)		X	2		
IPBX.118.6.	Tipo de contacto (ex: utilizador, cliente, fornecedor, amigo, ..)		X	2		
IPBX.119.	Os utilizadores podem criar contactos, que são associados ao seu utilizador, tendo a possibilidade de partilhar o contacto.	X				
IPBX.120.	Será possível criar contactos globais, que estão visíveis para todos os utilizadores da plataforma, e contactos pessoais, que apenas estão visíveis para o utilizador que os criou, podendo ser partilhados com todos os utilizadores.	X				
IPBX.121.	Os contactos globais serão geridos por administrador e os contactos pessoais pelo utilizador que os criou.	X				
IPBX.122.	Dados de contactos integrados nas ações de telefonia, permitindo a visualização dos contactos quando é recebida uma chamada, click-to-call.	X				
1.2.5.	**Aprovisionamento e Gestão de telefones**					

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
IPBX.123.	Permitir o aprovisionamento seguro, via HTTPS autenticado (os ficheiros de configuração dos telefones são entregues via https autenticado).	X				
IPBX.124.	Suportar no mínimo 3 fabricantes distintos de telefones SIP.	X				
IPBX.125.	Permitir a gestão de templates de configuração de telefones, para serem utilizados no processo de provisioning dos telefones.	X				
IPBX.126.	Disponibilizar um interface web para introdução e aprovisionamento massivo de telefones no sistema.	X				
IPBX.127.	Disponibilizar um interface user friendly para atribuição de telefones às extensões.	X				
IPBX.128.	Permitir o aprovisionamento de Telefones SIP com base no mac address.		X	5		
IPBX.129.	Permitir aprovisionar telefones a partir do teclado do telefone. Introdução de mac address em massa, para que estes telefones fiquem no modo de aprovisionamento, permitindo a finalização do seu aprovisionamento por introdução de códigos no teclado do próprio telefone.	X				
IPBX.130.	Permitir gerir parâmetros do telefone: IP, firmware, MAC, marca e modelo, extensão associada, tipo de toque, configuração de teclas.	X				
1.2.6.	**Funcionalidades de Monitorização**					
IPBX.131.	Interface de monitorização do estado das extensões e das chamadas domínio	X				
IPBX.132.	Interface de monitorização das Chamadas ativas por	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	domínio					
IPBX.133.	Interface de monitorização das audioconferências ativas por domínio	X				
IPBX.134.	Interface de monitorização das Extensões ativas por domínio	X				
IPBX.135.	Interface de monitorização das Filas de espera ativas (Queues) por domínio	X				
IPBX.136.	Interface de monitorização dos telefones registados por domínio	X				
1.2.7.	**Painel de operadora**					
IPBX.137.	Permitir parametrizar pelo menos 20 painéis de operadora distintos em cada domínio.	X				
IPBX.138.	Iniciar uma chamada interna	X				
IPBX.139.	Iniciar uma chamada para o exterior	X				
IPBX.140.	Encaminhar chamadas de inbound e outbound	X				
IPBX.141.	Verificar o estado das extensões (livres ou ocupadas)	X				
IPBX.142.	Identificar o número originador da chamada	X				
IPBX.143.	Inserir dados sobre o originador da chamada (externa ou interna)	X				
IPBX.144.	Inserir dados sobre o assunto da chamada	X				
IPBX.145.	Identificar o originador da chamada através de dados inseridos no momento de atendimento ou através de dados anteriormente inseridos na base de dados de contactos da Plataforma.	X				
IPBX.146.	Enviar os dados do originador da chamada e do assunto da chamada para um telefone interno, se o	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	mesmo estiver ocupado sendo ouvido um sinal sonoro no telefone de destino.					
IPBX.147.	Enviar os dados do originador da chamada e do assunto da chamada, por e-mail, para o utilizador de destino da chamada.		X	5		
IPBX.148.	Identificar a extensão interna que ligou recentemente para o número externo (necessário para encaminhar as chamadas retornadas de número externo para um número geral).		X	5		
1.3.	**Segurança (Firewall ou SBC)**					
SEG.1.	Existência de comunicações exclusivamente nos portos e protocolos providenciados pelo Hosted IPBX, nomeadamente SIP e media.	X				
SEG.2.	Inspeção do protocolo SIP, de forma a bloquear as tentativas de intrusão bem como pacotes inválidos.	X				
SEG.3.	O bloqueio das tentativas de intrusão devem ser feitas a nível IP ou SIP user, dependendo se o IP já é usado ou não por outros utilizadores já autenticados, evitando o bloqueio indevido de utilizadores atrás de NAT provocados por autenticações erradas de outros utilizadores.	X				
SEG.4.	Mecanismos de deteção e bloqueio perante ataques Denial of Service (DoS) e Distributed Denial of Service (DDoS).	X				
SEG.5.	Mecanismos para bloqueio de dispositivos registados que ultrapassem os limites	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	de mensagens SIP impostas pelo Hosted IPBX.					
SEG.6.	Todos os bloqueios, de utilizadores ou endereços IP devem ser progressivos, tendo contemplados pelo menos 3 níveis, aumentando progressivamente o tempo de bloqueio, sendo estes parametrizáveis.	X				
1.4.	**Call Center**					
CC.1.	Permitir criar pelo menos 5 Call Center distintos em cada domínio.	X				
CC.2.	Será totalmente gerido através de interface Web, para todas as funcionalidades.	X				
CC.3.	Permitir criar no mínimo 3 níveis	X				
CC.4.	Permitir ter associadas no mínimo 5 filas de espera	X				
CC.5.	Assignar operadores a diferentes filas de espera do CC em níveis diferentes	X				
CC.6.	Definir regras de atendimento de chamadas de inbound (ex: chamadas são atendidas por ordem de chegada, chamadas de clientes premium têm maior prioridade, etc)	X				
CC.7.	Definir regras para a distribuição de chamadas de inbound pelos agentes (ex: distribuídas aleatoriamente pelos agentes livres, pelo agente que está há mais tempo livre, etc).	X				
CC.8.	Definir tempo máximo que a chamada pode permanecer na fila de espera sem ser atendida.	X				
CC.9.	Definir tempo máximo que a chamada pode permanecer na fila de espera sem que exista um	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	operador disponível.					
CC.10.	Definir uma acção para quando os tempos anteriores são ultrapassados (Encaminhamento para extensão, encaminhamento para IVR, encaminhamento para VoiceMail, encaminhamento para Ring Group, encaminhamento para outras funcionalidades)	X				
CC.11.	Definir condições temporais de modo que as ações sejam diferentes consoante a hora a que ocorre a chamada	X				
CC.12.	Definir regras para a evolução da chamada na estrutura operadors/tiers (ex: tempo de espera até a chamada evoluir para o próximo tier).	X				
CC.13.	Definição do som que se ouve quando a chamada está em espera. Poderá ser música ou uma gravação (têm de ser suportados, pelo menos, os formatos MP3 e WAV).	X				
CC.14.	Permitir a gravação de chamadas em curso	X				
CC.15.	Listar os Call Center ativos no domínio	X				
CC.16.	Listar os operadores no domínio indicando o seu estado (ex: desligado, disponível, em pausa, outros estados)	X				
CC.17.	Verificar a lista de chamadores em espera indicando o número de origem, o tempo de espera e o estado.	X				
CC.18.	Listar os operadores pertencentes a cada fila de espera indicando, o estado, as chamadas perdidas, atendidas e o tier a que	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	pertence.					
CC.19.	O módulo de IVR tem de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação	X				
CC.20.	O módulo de Inbound Queues tem de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação	X				
CC.21.	O módulo de campanhas de Outbound tem de ser parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação	X				
CC.22.	Tem de disponibilizar serviço de integração de WebChat em sites Institucionais	X				
CC.23.	A integração com Facebook tem de ser suportada por módulo de Tickets da Solução de Contact Center	X				
CC.24.	A solução de Contact Center tem de disponibilizar nativamente módulo de Co-Browsing sem recurso à instalação de qualquer aplicativo no equipamento do cliente	X				
CC.25.	A solução de Contact Center tem de disponibilizar funcionalidade de Gravação de chamadas nativamente		X	3		
CC.26.	Tem de ter Sistema de TTS (Text to Speech) integrado		X	3		
CC.27.	O fabricante ter de ter certificação CMMI		X	3		
CC.28.	A solução de Contact Center tem de ter integração com Excel para disponibilização de relatórios		X	5		

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
CC.29.	A solução de Contact Center tem de permitir a disponibilização de múltiplas fichas de contacto (cliente) por iteração. É necessário também que permita a associação de diferentes fichas de contacto à mesma iteração.		X	3		
CC.30	Tem de suportar múltiplos Scripts por iteração, nomeadamente, em Voz, Tickets e WebChat		X	3		
CC.31.	Tem de implementar APIs standards e abertas	X				
CC.32.	A solução tem de ser totalmente gerida através de Webbrowser	X				
CC.33.	A solução de Contact Center tem de ter funcionamento comprovado em projectos omnicanal, sem recurso a plataformas externas, com mais de 200 operadores	X				
CC.34.	Funcionamento comprovado em projectos implementados com soluções de IPBX com componente de voz mais completa	X				
CC.35.	A Solução de Contact center tem de ser omnicanal sem necessidade de integrações entre plataformas.	X				
CC.36.	A solução tem de ter arquitectura de IPBX e lógica de Contact Center de um único fornecedor e numa forma totalmente integrada	X				
CC.37.	A arquitectura de Redundância tem de permitir um downtime abaixo de 1 minuto no caso de falhas de hardware	X				
CC.38.	A Solução de Contact Center tem de ser	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	disponibilizada em Cluster , em arquitetura redundante, disponibilizando, entre outros, os seguintes módulos:					
CC.38.1	Voz: Inbound e Outbound	X				
CC.38.2	IPBX	X				
CC.38.3	Tickets/Emails	X				
CC.38.3.1	A solução deve contemplar a integração de contas de email para tratamento através módulo de tickets que a plataforma disponibiliza	X				
CC.38.3.2	Toda a parametrização do módulo de tickets/E-mail deve ser efetuado através de webrowser	X				
CC.38.3.3	O módulo de tickets/e-mails deverá permitir a parametrização de várias filas de tratamento de tickets com roteamento automático através de Key words a verificar no subject ou body do email	X				
CC.38.3.4	Terá de possibilitar a atribuição de Niveis de serviço por cada uma das filas de tratamento de tickets	X				
CC.38.3.5	Possibilitar a criação de templates de resposta incorporados na plataforma ppara resposta a e-mails	X				
CC.38.4	Webchat + E-commerce	X				
CC.38.4.1	A solução deve disponibilizar canal de Whatsapp Business integrado no módulo de chat da plataforma	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
CC.38.4.2	Toda a parametrização do canal de Whatsapp deve ser efetuado através de webrowser	X				
CC.38.5	Co-Browsing	X				
CC.38.6	Reporting tempo real (Wallboards + Dashboards)	X				
CC.38.7	Reporting de histórico	X				
CC.38.8	Gravação de chamadas	X				
CC.38.9	Text To Speech		X	3		
CC.38.10	Smart Scripting		X	3		
CC.38.11	Bots		X	3		
CC.38.12	Gamification	X				
CC.38.13	Workforce Management	X				
CC.38.14	Qualidade e E-Learning	X				
CC.39.	Todas as funcionalidades disponíveis têm de ser totalmente geridas sem necessidade de recurso a conhecimentos específicos de programação	X				
CC.40.	Tem de permitir escalabilidade horizontal em telefonia	X				
CC.41.	A solução tem de poder ser entregue em ambiente Cloud ou On-Premises	X				
CC.42.	O fornecedor tem de ter capacidade de entregar uma Solução com possibilidade de ser "chave na mão" em comunicações e networking	X				
CC.43.	No ambiente Cloud a solução tem de permitir ter Disaster Recovery	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
CC.44.	A solução de permitir a Compatibilidade / Integração com centrais IPBX existentes através de SIP Trunk e interfaces primários ou básicos	X				
CC.45.	Solução de IVR para registo de leitura de contadores de Água com Reporting	X				
CC.46.	Integração com centrais telefônicas através de SIP Trunk com capacidade individual para 10 SIP TRUNKS e 150 canais cada	X				
CC.47.	Capacidade de normalização do protocolo SIP, nomeadamente capacidade de alterações de variáveis do cabeçalho do protocolo	X				
CC.48.	Integração com Microsoft Lync	X				
CC.49.	Aprovisionamento automático de telefones com base em Mac Address de telefones associado à extensão	X				
CC.50.	A solução Contact Center tem de disponibilizar as seguintes APIs:	X				
CC.50.1.	API de Reporting	X				
CC.50.2.	API de Tickets/Emails	X				
CC.50.3.	API de Contatos	X				
CC.51.	Sistema de recolha de leitura de contadores de Água:	X				
CC.51.1	Recolha de identificação de Cliente com validação do código de cliente introduzido	X				
CC.51.2	Recolha da leitura do contador com validação	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	do valore introduzido					
CC.51.3	Disponibilização por SFTP das recolhas efectuadas com Dia/hora e número chamador	X				
CC.51.4	A solução deverá ser integrada na solução de Aquamatrix das Águas de Portugal	X				
1.5.	**Billing**					
TARIF.1.	Terá de interpretar e reconhecer os diferentes domínios existentes na componente de voz - HostedIPBX, relacionando as chamadas efetuadas com o domínio respetivo.	X				
TARIF.2.	Totalmente gerido através de interface Web para todas as funcionalidades.	X				
TARIF.3.	Capacidade de processamento de CDR's correspondentes a pelo menos 500 chamadas em simultâneo.	X				
TARIF.4.	Terá de processar os dados de custo de chamadas com precisão a 10 casas decimais e apresentar os dados com 4 casas decimais.	X				
TARIF.5.	Criar tarifa. A tarifa é descrita da seguinte forma:	X				
TARIF.5.1.	Indicação do destino de chamada por prefixo.		X	3		
TARIF.5.2.	Valor de custo por período inicial.		X	3		
ARIF.5.3.	Valor de custo por unidade de tempo após o período inicial.		X	3		
TARIF.5.4.	Indicação de unidade de tempo de faturação.		X	3		
TARIF.5.5.	Definição de plafons: volume de minutos ou valor de custo até ao qual		X	3		

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	se aplica um tarifário e a partir do qual se altera para um novo tarifário.					
TARIF.5.6.	Validade do tarifário por horário e dia da semana.		X	3		
TARIF.6.	Criar um ou vários "tarifário base", que correspondem a um conjunto de tarifas para um conjunto de destinos.	X				
TARIF.7.	Tarifária base podem ser introduzidos na plataforma através de upload de ficheiros no formato csv e através da Interface Web de tarifas constituintes de um tarifário.	X				
TARIF.8.	Ao ser criado no Hosted IPBX um domínio, o componente de tarifação terá de associar-lhe automaticamente um "domínio de tarifação" assim como todos os dados de extensões existentes.	X				
TARIF.9.	Domínio de tarifação corresponde a um centro de custos de um domínio existente no Hosted IPBX.	X				
TARIF.10.	Criar um ou vários "domínios de tarifação".	X				
TARIF.11.	Um "tarifário de domínio" corresponde ao tarifário a aplicar ao domínio de tarifação.	X				
TARIF.12.	Criar tarifário de domínio, a partir da clonagem de um tarifário base.	X				
TARIF.13.	O tarifário de domínio pode ser editado e alterado sem impacto no tarifário base ou noutros tarifárias clonadas a partir do mesmo tarifário base.	X				
TARIF.14.	Existência de um "domínio global de	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	tarifação", onde são colocadas automaticamente quaisquer chamadas que não pertençam a nenhum dos domínios de tarifação existentes.					
TARIF.15.	As extensões que não estão associadas a um domínio de tarifação, serão processadas sendo-lhes aplicado por defeito a tarifária base selecionado para o domínio global de tarifação.	X				
TARIF.16.	Permitir processar chamadas que não pertençam a nenhum domínio de tarifação.	X				
TARIF.17.	As chamadas processadas no âmbito do "domínio global de tarifação" têm de poder ser movidas, por ação de um utilizador com permissões para o efeito, para o domínio de tarifação correspondente. Neste caso, as chamadas movidas, têm de ser reprocessadas novamente pelo tarifário correspondente ao domínio de tarifação para onde foram movidas.	X				
TARIF.18.	Criar centros de custos através da associação de extensões de um domínio.	X				
TARIF.19.	Alteração de centros de custos através da associação e desassociação de extensões de um domínio ao centro de custo.	X				
TARIF.20.	Eliminar centros de custos, eliminando todas as extensões associadas e o próprio centro de custo.	X				
TARIF.21.	Permitir relatórios de tarifação por extensão, utilizador, DDI, centro de	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	custo, domínio de tarifação, domínio de tarifação global. A não existência de uma destas entidades não pode implicar o não processamento de uma chamada. Ou seja, qualquer chamada que não corresponda a um domínio de tarifação tem de ser sempre tarifada no âmbito do domínio de tarifação global.					
TARIF.22.	O processamento dos detalhes das chamadas (Call Detail Records – CDR's) produzidos pela plataforma de Voz tem de ser possível através de três métodos:		X	3		
TARIF.22.1.	Ficheiro no formato csv		X	3		
TARIF.22.2.	Web services		X	3		
TARIF.22.3.	Post http de ficheiro XML	X				
1.5.1.	**Relatórios**					
TARIF.23.	A estrutura dos relatórios tem de ser piramidal, i.e., tem de existir um relatório geral que indique o valor global gasto; no nível seguinte temos os relatórios por domínio de tarifação correspondentes à instância de IPBX respetiva; dentro de cada domínio de tarifação têm de existir relatórios com descrição de valores gastos por centros de custos (sendo que os centros de custos podem pertencer a outros centros de custos) e por extensão; existir relatório por utilizador.	X				
TARIF.24.	Os relatórios têm de	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	permitir a ocultação de até 4 dígitos nos números chamados.					
TARIF.25.	Visualizar de relatórios na interface web.	X				
TARIF.26.	Possibilidade de definir privilégios de acesso dos utilizadores aos relatórios e a toda a informação de tarifdação.	X				
TARIF.27.	Os relatórios apenas estão visíveis para o utilizador que tenha privilégios de acesso à informação requerida para o relatório.	X				
TARIF.28.	Com exceção dos relatórios destinados a utilizadores, todos os relatórios têm de estar disponíveis ao gestor do domínio de tarifação.	X				
TARIF.29.	Exportar relatórios em formato CSV e PDF.	X				
TARIF.30.	Envio automático de relatórios por e-mail para os utilizadores parametrizados.	X				
TARIF.31.	Cada utilizador poderá parametrizar o envio por e-mail dos relatórios disponíveis no seu perfil.	X				
TARIF.32.	Existência de relatórios predefinidos e possibilidade de parametrizar e gerar relatórios com basem em diversos filtros.	X				
TARIF.33.	Possibilidade de gravar relatórios definidos pelo utilizador.	X				
TARIF.34.	Disponibilizar um relatório global (com os dados de todos os domínios), mensal, com pelo menos os seguintes dados:	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
TARIF.34.1.	Número total de chamadas efetuadas.	X				
TARIF.34.2.	Tempo total decorrido das chamadas.	X				
TARIF.34.3.	Chamada com a maior duração.	X				
TARIF.34.4.	Chamada com custo mais elevado.	X				
TARIF.34.5.	Custo total das chamadas efetuadas.	X				
TARIF.35.	Por domínio de tarifação, disponibilizar pelo menos os seguintes relatórios:	X				
TARIF.35.1.	Relatório mensal do domínio.	X				
TARIF.35.2.	Relatório mensal por centro de custo.	X				
TARIF.35.3.	Relatório mensal por utilizador.	X				
TARIF.35.4.	Relatório mensal por extensão.	X				
TARIF.36.	Cada relatório por domínio de tarifação terá de disponibilizar pelo menos os seguintes dados:	X				
TARIF.36.1.	Número total de chamadas efetuadas.	X				
TARIF.36.2.	Custo total das chamadas efetuadas.	X				
TARIF.36.3.	Tempo total decorrido nas chamadas.	X				
TARIF.36.4.	Tempo médio de duração das chamadas.	X				
TARIF.36.5.	Chamada com a maior duração.	X				
TARIF.36.6.	Chamada com custo mais elevado.	X				
TARIF.36.7.	Listagem de chamadas com número origem, número destino, data, hora e minuto, duração e custo por chamada.	X				
TARIF.36.8.	Tempo total de chamadas para destino fixo nacional.	X				
TARIF.36.9.	Tempo total de chamadas para destino móvel	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
	nacional.					
TARIF.36.10.	Tempo total de chamadas para destino internacional.	X				
TARIF.37.	Relatório com a duração das chamadas e o custo dessas chamadas entre duas datas definidas pelo utilizador, com opção de listagem de chamadas.	X				
TARIF.38.	Relatório com a duração das chamadas e custo, organizados por prefixo de destino.	X				
TARIF.39.	Relatório com a duração das chamadas e custo por utilizador, organizado pelos diferentes alias que o utilizador possa ter nas suas extensões.	X				
1.6.	**Fax-Server**					
FAX.1.	Todas as funcionalidades totalmente geridas através de interface Web.	X				
FAX.2.	Parametrização de um fax-server por cada domínio existente na componente Hosted IPBX.	X				
FAX.3.	Processar por domínio, no mínimo 50 fax por segundo.	X				
FAX.4.	Suportar um mínimo de 50 DDI associados por domínio.	X				
FAX.5.	Compatível com equipamentos ATA (Analog Telephone Adapter) para integração dos equipamentos físicos de fax existentes.	X				
FAX.6.	Permitir configurar lista de e-mails para encaminhamento de faxes recebidos num determinado DDI.	X				
FAX.7.	Associação DDI para envio/receção de faxes.	X				

ID Req.	Descrição do Requisito	Obrigatório	Opcional	Peso	Cumpre requisitos opcionais (SIM/NÃO)	Descrição funcional do requisito (aplicável às respostas "SIM" da coluna anterior)
FAX.8.	Permitir introdução de pin number opcional, para controlo do envio de faxes.	X				
FAX.9.	Permitir ter um DDI associado apenas a uma conta de e-mail.	X				
FAX.10.	Permitir ter vários DDIs associados a uma única conta de e-mail, selecionando automaticamente o DDI de saída, de acordo parametrização efetuada.	X				
FAX.11.	Possuir estrutura de blacklist e whitelist para definição das permissões gerais de envio de fax's.	X				
FAX.11.1.	A estrutura de blacklist e whitelist tem de permitir a indicação de emails completos e endereços indicativos apenas do domínio, por exemplo: @lnec.pt	X				
FAX.12.	Permitir o envio de faxes de forma massiva.	X				
FAX.13.	Dispor de um mecanismo de controlo de faxes enviados/recebidos com relatório de envio/receção do fax.	X				
FAX.14.	Utilização do protocolo IMAP (Internet Message Access Protocol) para acesso à conta de email associada ao serviço de fax.	X				
FAX.15.	Suportar o envio de faxes a partir de ficheiros no formato PDF e TIFF.	X				
FAX.16.	Suportar o envio de fax a partir de um e-mail, possibilitando que o corpo do e-mail ou o ficheiro em anexo seja enviado como fax.	X				

2. Quantidades

A tabela seguinte descrimina as quantidades a locar por cada equipamento constante nas cláusulas técnicas.

Designação	Quantidade
Plataforma (master e redundante)	1
Componente Hosted IPBX	1
Componente Segurança	1
Componente Call Center	1
Componente Billing	1
Componente Fax Server	1
Licenciamento de utilizadores IPX	70 utilizadores
Licenciamento de utilizadores Call Center	11 utilizadores
Serviços de migração	Até 5 dias
Serviços de manutenção corretiva	36 meses
Serviços para configuração de melhorias	200 horas
Serviços de comunicações	36 meses

3. Testes de laboratório para validação da solução

De forma a demonstrar que a solução técnica apresentada cumpre os requisitos definidos, o concorrente que ficar melhor classificado na fase de avaliação de propostas será notificado pela entidade adjudicante para realizar um conjunto de testes de laboratório da sua solução, ficando a adjudicação da proposta condicionada aos resultados obtidos nos referidos testes de laboratório.

Após a notificação da entidade adjudicante, o concorrente notificado dispõe de um prazo de 5 dias corridos para agendar os testes de laboratório e de outros 5 dias corridos para

realizar os testes,não podendo ser ultrapassados mais de 10 dias entre a data de notificação do concorrente e a conclusão dos testes de laboratório.

Nos testes de laboratório da solução serão avaliados todos os requisitos da solução apresentados na tabela seguinte, de acordo com o plano de testes indicado. Durante a realização dos testes de laboratório o concorrente deve demonstrar evidências do cumprimento de todos os requisitos da tabela. A duração máxima admitida para a duração dos testes de laboratório é de 5 dias uteis.

Se o concorrente conseguir demonstrar evidência do cumprimento de todos os requisitos da tabela, a sua proposta passará para a fase de adjudicação.

Caso contrário, se o concorrente não conseguir demonstrar evidência do cumprimento de todos os requisitos da tabela, a sua proposta será excluída. O concorrente que ficou classificado imediatamente a seguir será notificado para realizar os respetivos testes de laboratório.

Se o concorrente notificado não responder ou não cumprir os prazos estabelecidos, a sua proposta será excluída, e será notificado o concorrente que ficou classificado imediatamente a seguir para realizar os testes de laboratório da solução.

É da responsabilidade do concorrente notificado preparar os testes de laboratório, e disponibilizar os equipamentos necessários que permitam demonstrar as evidências do cumprimento de todos os requisitos a testar.

Requisitos de demonstração: plano de testes de laboratório:

Toda a plataforma ou componentes que a componham serão totalmente geridos atravésde interface Web para todas as funcionalidades.	Os testes realizados de acordo com este cadernode testes têm de ser verificáveis através de interface Web, com excepção dos testes para os requisitos: PLTF.6., PLTF.7., IPBX.4., IPBX.13. e IPBX.77.	Realizaçãoo de todos os testes através de interface Web.
A plataforma terá de ser redundante e deve ser composta por 2 equipamentos do mesmo tipo, que podem estar no mesmo local geográfico ou ser colocados em localizações geográficas distintas.	Os dois equipamentos, A e B, serão instalados no mesmo local geográfico ou em localizações geográficas distintas (a definir). É assegurada a comunicação IP entre os equipamentos. São registados dois telefones no equipamento A. É executado uma chamada com áudio entre os dois telefones. É desligado o equipamento A. E é executada nova chamada entre os dois telefones.	Os telefones registam-se no equipamento B. A chamada é executadacom sucesso.
A plataforma fornecida tem de garantir o funcionamento em simultâneo de 20000 extensões registadas, 500 domínios e 500 salasde audioconferência, sem a necessidade de adquirir hardware ou licenças adicionais.	Criação, por parte do concorrente, de condições de laboratório para o registo de 20000 extensões, 500 domínios e 500 salas de audioconferência. Produção de relatório. Registoaleatório de 4 extensões e realização de chamadas entre as extensões. Uso de uma sala de conferências por 3 extensões.	Verificação do registo dos telefones, realização de chamadas e uso da salade conferências.
A plataforma fornecida tem de garantir 500 chamadas telefónicas em simultâneo	Criação, por parte do concorrente, de condições de laboratório para a realização de 500 chamadas em simultâneo. Produção de relatório.Verificação de áudio em 10 chamadas aleatórias.	Verificar a existência de áudio nas 10 chamadas.
Cada utilizador poderá estar associado a um ou vários perfis de utilização, sendo os seus privilégios de acesso às funcionalidades da plataforma definidos pelos perfis de utilizaçãoa que está associado.	Atribuir o perfil de Utilização de utilizador básico ao utilizador A e de seguida atribuir-lhe o perfil de utilização de Administrador.	Verificar que com o perfil de Administrador o utilizador acede a funcionalidades a que não tem acesso com o perfil de Utilizador.
Baseado numa arquitetura multi-domínio (multi-tenant), em que cada domínio corresponde a uma instância de um IPBX.	Configuração de dois Domínios.	Validação dos pontos constantes na definição de arquitectura multi-domínio.
A instanciação de IPBXs não pode ser efetuada recorrendo à criação de máquinas virtuais. Cada instância de IPBX será criada sob o conceito de domínio, correspondendo a um domínio no Hosted IPBX.	Configuração de dois Domínios.	Verificar que os dominios foram criados sem recorrer a máquinas virtuais.

Qualquer extensão de qualquer domínio temde ser identificada por extensão@domínio. Não podem ser usados quaisquer esquemas que mascaram um sistema do tipo multi- tenant, como por exemplo a utilização de prefixos nas extensões.	Configuração de dois Domínios e uma extensão que tenha a mesma identificação em ambos os dominios	Verificar na Base de Dados da plataforma que as extensões não têm prefixos para "emular" o comportamento de multi-tenant
Permite partilhar o mesmo SIP trunk por diversos domínios.	Configuração de um SIP Trunk partilhado paraum conjunto de 4 domínios.	Verificar que uma extensão de cada uma um dos domínios efectua chamadas através do SIP Trunk.
Permite criar, gerir e eliminar domínios.	Criar um domínio com 5 extensões, editar o domínio e acrescentar 2 extensões e eliminar o domínio na sua totalidade.	Vericar que é possível registar um telefone numa das 5 extensões iniciais. De seguida é possível registar um telefone numa das 2 extensões acrescentadas. Eliminar o domínio, os telefones deixam de poder registar-se.
Permite realizar vídeochamadas.	Criar um domínio com duas extensões. Registar dois video telefones.	Realizar chamadas com vídeo entre osdois telefones.
Reencaminhamento de chamada após númerode toques que são parametrizados (Call Follow-me).	Para o domínio A efectuar uma chamada da extensão A para a extensão B. A extensão B é parametrizada com activação de Follow-me após3 toques. O Follow-me é efectuada para a extensão C.	Após três toques (sinal de chamada) a chamada é encaminhada para a extensão C. A extensão C ao atender tem áudio da extensão A.
Exibir o número chamador	Para o domínio A efectuar uma chamada entre duas extensões.	Verificar que a identificação da extensão chamadora corresponde à extensão.
Captura de chamadas por extensão ou grupo (Pickup)	Para o domínio A definir um grupo de pickup com três extensões. De uma quarta extensão efectuar uma chamada para uma das extensões do grupo de pickup. De uma das extensões do grupo de pickup que não está no estado ringingefectuar o comando correspondente ao pickup da chamada.	A chamada é atendida pela extensão que executa o comando de pickup
Voice-mail integrado com e-mail	Para o domínio A e com duas extensões. Activar o voicemail de amabas as extensões. Activar o envio de voice-mail para o email, configurar o email. Efectuar uma chamada entre as extensões.Não atender a chamada provocando a entrada da chamada no voicemail.	No email configurado verificar a existência de uma gravação do email noformato wav ou mp3. Verificar que o som gravado coincide com o que foi produzido ao telefone.
Audioconferência	Criar 50 audioconferências com 10 utilizadores simultâneos em cada uma. Para o domínio A configurar 50 conferências. Colocar em cada audioconferência 10 utilizadores em simultâneo. No total estarão 500 utilizadores em simultâneo. Todas as chamadas têm de ter media activo.	Verificar que estão 50 audioconferências configuradas e que cada audioconferência tem 10 utilizadores registados e com media.

Sala de audioconferência, com possibilidade de configuração de password de acesso à sala.	Para o domínio A colocar quatro extensões em audioconferência	Verificar que cada extensão só pode aceder à audioconferência se introduziro código da respetiva audioconferência
Limitação de número e duração de chamadas por extensão e por prefixo de destino nacionalou internacional.	Para o domínio A e para um prefixo a definir: Configuração do limite do número de chamadas para duas chamadas e configuração da duração acumulada de chamadas para dois minutos.	Qualquer extensão do domínio A não consegue efectuar mais do que duas chamadas ou estar mais do que dois minutos em chamada.
Registo terminais SIP.	Registar dois telefones em domínios distintos.	Telefones Registados
Registo de telefones via TLS	Registar dois telefones em domínios distintos.	Telefones Registados
Ligações SIP para destinos fora do seu domíniocom recurso a TLS.	Configuração de um SIP Trunk com recurso a TLS com outro equipamento.	Verificar, ao nível protocolar, que a sinalização é segura recorrendo a TLS.
Suporte para planos de numeração privada	Criar dois domínios com plano de numeração coincidente. Executar chamadas entre extensõesdo mesmo domínio.	O ringing só é verificado em extensões pertencentes ao mesmo domínio.
Apresenta informação relativa às ligações ativas (para identificação e diagnóstico de problemas) indicando, pelo menos, a duraçãodas chamadas, as partes envolvidas, o(s) codec(s), os protocolos de sinalização envolvidos	Criar um domínio e realizar chamadas entre as extensões do domínio. Caso exista SIP Trunk parao exterior, efectuar chamadas para númeração pública.	Verificar o registo das chamadas efectuadas, contendo no mínimo a informação de duração de chamadas, as extensões (númeração pública) envolvida, codecs e protocolos de sinalização.
Suporte para LDAP/AD	1. Utilizador marca um número de telefone móvel 2. Deverá ser-lhe solicitado um código PIN através de uma prompt de voz, que ele terá de introduzir para poder realizar a chamada. 3. O código PIN deverá ser numérico e estar associado a um utilizador no LDAP/AD 4. Após inserido o código PIN no dialpad, este é validado contra a lista de PINs de user no LDAP/AD.	Caso o PIN seja validado com sucesso a chamada é efetuada, caso contrário é barrada. No CDR deverá ficar disponivel o PIN introduzido pelo utilizador
Diretório de contactos por domínio, com informação detalhada de utilizadores internose de contactos externos, constituindo uma base de dados de contactos da Organização.	Para o domínio A parametrizar um directório de contactos. Aceder no telefone ao directório de contactos e efectuar uma chamada a partir do directório.	Verificar o acesso, no telefone, ao directório de contactos e a efectivação da chamada.
Permitir o aprovisionamento seguro, via HTTPS autenticado (os ficheiros de configuração dos telefones são entregues via https autenticado).	Parametrização de uma extensão no domínio A para ser aprovisionada num telefone, com o endereço mac x, por HTTPS. Parametrizar um telefone, com o endereço mac x, para ser aprovisionado no domínio A.	O Telefone com o endereço mac x é aprovisionado com os dados da extensão e demais dados genéricos do domínio.

Permitir aprovisionar telefones a partir do teclado do telefone. Introdução de mac address em massa, para que estes telefones fiquem no modo de aprovisionamento, permitindo a finalização do seu aprovisionamento por introdução de códigosno teclado do próprio telefone.	Inserir Mac address na plataforma. No telefone inserir os códigos no teclado, correspondentes aum dominio e extensão	O Telefone com o endereço mac inserido na plataforma é aprovisionado com os dados do domínio e da extensão introduzidos no telefone.
Suportar no mínimo 3 fabricantes distintos de telefones SIP.	Criar um domínio e parametrizar três extensõespara três telefones de marcas diferentes. Executar chamadas entre os três telefones.	Verificar o registo dos telefones com as parametrizações efectuadas. Verificar a existência de áudio em todas as chamadas.

4. Custos com Licenças

A proposta tem de incluir obrigatoriamente, de forma descriminada, todos os custos de licenciamento, caso existam, necessários para responder aos requisitos e/ou funcionalidades constantes dos requisitos técnicos.

5. Comunicações

A proposta deve prever a portabilidade gratuita da numeração atual das Águas do Norte.

A proposta deverá incluir a manutenção da numeração: "808253000" e "800207207".

A proposta deverá contemplar um serviço de comunicações permanente, dedicado, com ligação lógica entre a VPN-IP da AdNorte e a plataforma, com largura de banda garantida mínima de 20 Mbps, sem contenção no acesso, com tráfego ilimitado e preço fixo, e em tecnologia de fibra ótica, no seguinte local:

- ETA de Areias de Vilar, Lugar do Gaído, Areias de Vilar, Barcelos (Coordenadas: 41.5456713,-8.5436646)

O serviço deverá admitir conectividades até 300 Mbps, com capacidade de suportar tráfego intenso, crítico e ilimitado, com ativação de funcionalidades de QoS IP, de forma a suportar as soluções VoIP.

O serviço deverá apresentar um elevado nível de disponibilidade de serviço, no mínimo de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) e oferecer um tempo máximo de resposta de 4 horas lineares, 24 horas, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

O serviço deverá oferecer um tempo previsto de reparação máximo de 12 (doze) horas lineares.

O serviço deverá ter associado um suporte telefónico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

É ainda obrigatória a instalação de um acesso que permita restabelecer o acesso à VPN no caso de falha do acesso principal, preferencialmente na seguinte morada:

- Eta do Lever, Rua Companhia das Águas 706, 4415-642 Lever (Coordenadas: 41.073166, -8.475112)

Em alternativa, na seguinte morada:

- Reservatório Moreira, Rua Eng. Frederico Ulrich – Maia (Coordenadas: 41.257907, -8.642313)

O serviço de comunicações será tolerante a falhas devendo utilizar obrigatoriamente um meio de acesso diferente do acesso principal.

Devem ser instalados 2 (dois) Routers, um em cada local de forma a assegurar redundância de equipamento e alta disponibilidade de serviço.

O serviço de tolerância a falhas deve estar sempre ativo, evitando situações de falha por inatividade e sempre monitorizáveis.

Neste sentido, devem ser usados protocolos de routing dinâmicos, para garantir a alta disponibilidade, para que mesmo durante uma falha, a rede tenha um equipamento em funcionamento atuando como gateway padrão.

A alta disponibilidade deve ser obtida através de um endereço virtual, a gateway, e que é partilhado entre dois equipamentos de rede. Quando ocorrer uma falha na ligação principal, a nova rota de acesso ao local é anunciada na VPN e outra componente da ligação deve assumir o papel, utilizando o endereço virtual, e o tráfego deve seguir através do acesso secundário. A falha deve ficar praticamente impercetível no local, e a comunicação permanecer praticamente ininterrupta. Regularmente deve ser verificado se o acesso principal está novamente operacional. Quando isso acontecer o acesso secundário deve ser desligado e o tráfego ser novamente enviado pelo acesso principal.

Deve ser garantida a independência total do suporte do acesso principal e do suporte do acesso secundário, para que a redundância funcione sempre que exista uma falha de linha de suportee/ou exista falha no equipamento de rede do acesso principal.

6. Especificações técnicas

A proposta tem de incluir uma descrição detalhada da plataforma. Os bens ou serviços a fornecer pelo adjudicatário deverão corresponder aos requisitos constantes da proposta, das especificações técnicas e da restante documentação deste processo de aquisição