

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de Solução para Gestão de Filas de Espera e Marcações e Gestão de Conteúdos de Informação (TV Corporativa)



CADERNO DE ENCARGOS

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 Solução para Gestão de Filas de Espera e Marcações e Gestão de Conteúdos de Informação (TV Corporativa)**”, de conformidade com as especificações técnicas presentes no **anexo A**.

2 – Pretende-se a prestação de serviços (rendas) mensais e aquisição de equipamentos para a Gestão Centralizada de Atendimento e Filas de Espera, Marcações e Gestão de Conteúdos de Informação (TV Corporativa), através das seguintes ações:

- a) Fornecimento de Equipamentos necessários para o bom funcionamento da solução;
- b) Instalação/ configuração dos equipamentos no local e outros componentes inerentes à solução;
- c) Software base + digital Signage + agendamentos;

Cláusula 2.ª

Contrato

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

2 – O contrato a celebrar, nos termos dos artigos 94.º e 96.º do CCP, integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites 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.



Cláusula 3.ª

Prazo

1 — O contrato tem a duração de **12 (doze) meses** a contar da data da sua assinatura, e considera-se automaticamente renovado por períodos de um ano, até ao máximo de 2 (duas) renovações se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

2 — O prazo máximo de vigência do contrato, incluindo renovações é de 36 meses.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

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 prestador de serviços as obrigações principais:

- a) Obrigação da execução dos serviços identificados na sua proposta;
- b) Obrigação do cumprimento do prazo de execução dos serviços identificados na sua proposta.

Cláusula 5.ª

Conformidade e operacionalidade do serviço

1 — O prestador de serviços obriga-se a executar ao Município de Felgueiras os serviços objeto do contrato com as características e quantidades presentes no **anexo A** ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.



2 — Os serviços objeto do contrato devem ser executados em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.

3 — O prestador de serviços é responsável perante o Município de Felgueiras por qualquer defeito ou discrepância dos serviços objeto do contrato que se verifiquem após a sua execução.

Cláusula 6.^a

Execução dos serviços objeto do contrato

1 — Os serviços objeto do contrato devem ser executados, conforme descrito no **anexo A**.

2 — O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a execução dos serviços objeto do contrato, todos os documentos, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.

3 — Todas as despesas e custos com os serviços objeto do contrato são da responsabilidade do prestador de serviços.

Subsecção III

Dever de sigilo

Cláusula 7.^a

Objeto do dever de sigilo

1 — O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Felgueiras 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 prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 8.^a

Prazo do dever de sigilo



O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 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 9.ª

Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD

1 - O adjudicatário e a entidade adjudicante obrigam-se, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, a dar rigoroso cumprimento ao disposto na respetiva legislação aplicável, nomeadamente, ao Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, sem prejuízo das obrigações que possam resultar igualmente para terceiros.

2 - Constituem obrigações do adjudicante, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:

- a) Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;
- b) Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do contrato, ser emitidas pelo Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais da entidade adjudicante (RT), para tratamento dos dados pessoais;
- c) Efetuar uma avaliação de impacto que identifique e minimize os riscos em caso de incumprimento das regras de proteção de dados;
- d) Assegurar a realização de auditorias periódicas às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
- e) Efetuar um registo de todas as atividades de tratamento de dados pessoais, efetuados no âmbito do contrato, que contenha:
 - i) Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, designadamente a capacidade para assegurar a confidencialidade, integridade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - ii) A capacidade de assegurar a disponibilidade e acesso aos dados pessoais de forma rápida, em caso de incidente;



- iii) O processo de auditoria às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
- iv) O nome e contacto do Encarregado de Proteção de Dados.
- f) Disponibilizar à entidade adjudicante todas informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;
- g) Proibição de partilha dos dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da entidade adjudicante, ou decorrente de obrigação legal;
- h) Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do contrato;
- i) Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometem, de forma expressa e por escrito, a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes;
- j) Apoiar a entidade adjudicante na resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade;
- k) Não subcontratar sem autorização expressa da entidade adjudicante.

3 - O adjudicatário notifica a entidade adjudicante de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do presente contrato.

4 - Para o efeito o adjudicatário deve anexar toda a informação relevante, designadamente a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para por término à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.

5 - Finda a vigência do contrato, o adjudicatário tem a obrigação de eliminar/apagar ou devolver (consoante a opção definida) à entidade adjudicante os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes.

Secção II

Obrigações do Município de Felgueiras

Cláusula 10.^a



Preço

- 1 — Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o município de Felgueiras deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, o qual não deve exceder o valor de **19.500,00 €** (dezanove mil e quinhentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido;
- 2 — O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Município de Felgueiras.

Cláusula 11.^a

Condições de pagamento

- 1 — As quantias devidas pelo Município de Felgueiras, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 dias após a receção pelo Município de Felgueiras da respetiva fatura, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
- 2 — Para o efeito do número anterior, considera-se vencida a obrigação com a execução dos serviços objeto do contrato, nos seguintes termos:
 - Com a assinatura do contrato: Equipamentos + Instalação e configuração dos equipamentos no local e outros componentes inerentes à solução;
 - Mensalmente: Software base + digital Signage + agendamentos.
- 3 — Em caso de discordância, por parte do Município de Felgueiras, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 4 — Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 12.^a

Penalidades contratuais

- 1 — Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Felgueiras pode exigir



do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Pelo incumprimento do prazo da prestação de serviços, até **10%** do preço contratual;
- 2 — Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Felgueiras pode exigir-lhe uma pena pecuniária até **20%** do preço contratual;
- 3 — Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
- 4 — Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Felgueiras tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 5 — O Município de Felgueiras pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 — As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Felgueiras exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.^a

Força maior

- 1 — Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
- 2 — Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 3 — Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;



- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

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

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

Cláusula 14.^a

Resolução por parte do Município de Felgueiras

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Município de Felgueiras pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 — O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 15.^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:



a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;

2 — O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da Cláusula 16.^a.

3 — Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Felgueiras, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

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

Capítulo IV

Resolução de litígios

Cláusula 16.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo V

Disposições finais

Cláusula 17.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 18.^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 19.^a

Contagem dos prazos

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

Cláusula 20.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



ANEXO A

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1- Descrição dos Serviços/Equipamentos

O Município de Felgueiras pretende melhorar os serviços ao cidadão, bem como otimizar a gestão dos seus serviços de atendimento (Paços do Concelho, Lixa e Regilde). A melhoria do serviço aos munícipes passará, entre outros, pela disponibilização da senha digital possibilitando a visualização do estado da fila à distância, evitando as aglomerações. Nesse sentido, afigura-se necessário adquirir uma solução moderna, suportada em tecnologias atuais (cloud e acessível via Web), baseada em serviços mensais, configurável, integrável, evolutiva, e com dispositivos físicos de qualidade.

A solução pretendida deverá ser baseada numa prestação de serviços (rendas) mensais para a Gestão Centralizada de Atendimento e Filas de Espera, Marcações e Gestão de Conteúdos de Informação (TV Corporativa) para os locais referidos, assim como o fornecimento de equipamento necessário ao bom funcionamento da solução, formação, serviços de instalação e outras componentes inerentes à solução que se encontram a seguir descritas neste documento.

Todos os equipamentos devem comunicar entre si por WiFi via internet sendo o acesso à solução feito via browser web utilizando o Internet Explorer versão 9 ou superior ou o Google Chrome 11 ou superior, em que as atualizações dos produtos devem ficar automaticamente disponíveis para o Município, sejam novas funcionalidades ou correção de erros.

Fases da prestação dos serviços

Os serviços objeto deste procedimento, compreendem as seguintes fases:

1. Instalação dos equipamentos e configuração da solução para a disponibilização nos locais de atendimento;
2. Disponibilização dos serviços de gestão de filas e marcações e de TV corporativa;
3. Serviços de suporte e manutenção da solução.

Prestação do Serviço e Locais de instalação

O Serviço deve contemplar o fornecimento de uma solução de Gestão de Filas de Espera, Marcações e Gestão da TV Corporativa, baseada na prestação de um serviço mensal, para cada um dos seguintes 3 locais:

- Paços do Concelho (Praça da República, 4610-116 Felgueiras)
- Lixa (Largo Santo António, 4615-581 Lixa)
- Regilde (Rua do Poder Local, n.º 21, 4815-621 Regilde)

Para cada um destes locais, os serviços a prestar incluem todos os trabalhos necessários para colocar a solução em operação, ou seja:

1. Instalação e colocação dos dispensadores de senhas;



2. Disponibilização dos monitores ou TVs e respetivos equipamentos para a sua operação (ex. mini-pcs);
3. Configuração da solução para a sua operação de acordo com as características do local (ex. utilizadores, serviços a disponibilizar, layouts dos painéis de chamada, testes aos computadores de acesso, etc.);
4. Formação aos utilizadores sobre os diferentes perfis da solução e sobre os equipamentos;
5. Outros elementos necessários para operacionalizar a solução.

Requisitos da solução e Equipamentos necessários

1- Requisitos gerais de infraestrutura

A solução a apresentar deverá corresponder aos mais recentes padrões de desenvolvimento de soluções, disponibilidade, escalabilidade e segurança:

- A solução deve ser baseada numa arquitetura orientada aos serviços (SOA) utilizando tecnologia cloud multitenant;
- A infraestrutura de suporte deve ser de alta disponibilidade (99.99%) com failover com pelo menos duas regiões localizadas na Europa e disponibilidade 24/7, load-balancing para balanceamento da carga na rede;
- Powered by Google ou AWS;
- A solução deve ter capacidade de suportar o número de interações previstas, com cerca de 15 balcões, 30 utilizadores e 250 atendimentos por dia por local, mas também ser possível reajustar para uma necessidade temporária superior;
- Devem ser feitos backups diários mantendo um histórico de 7 dias;
- Os dados armazenados devem estar encriptados e cumprir o regulamento RGPD; Histórico 2 anos;
- Todo o hardware da infraestrutura de suporte à solução (excluindo equipamentos) e da gestão e responsabilidade do adjudicatário.

2- Requisitos gerais da solução de Gestão de Filas

A solução pretendida deverá ser inovadora, centralizada e disponível na web, que permita gerir as filas de espera, bem como, melhorar o fluxo de atendimento e gestão operacional. Através de uma plataforma centralizada, deverá possibilitar a gestão e o fornecimento de dados estatísticos dos atendimentos, permitindo uma visão global de todos os pontos de atendimento. A solução também deverá estar preparada para a fácil e rápida integração com outros softwares via API's, eg. Email and SMS services, CRM, etc, deverá possibilitar o funcionamento em modo híbrido através da utilização de filas de espera conjuntamente com marcações pré agendadas pelos munícipes, disponibilização de senha em mobilidade através de aplicação para telemóvel e versão web (via QR Code), possibilidade de atendimento à distância integrado com plataforma de vídeo chamada.



2.1- Backoffice para gestão e configuração do produto na cloud

A aplicação web deverá comunicar via API com a plataforma na cloud e deverá permitir definir as seguintes configurações elementares:

- Acesso via browser internet multi-dispositivo;
- Gestão de utilizadores permitindo a sua criação, eliminação e edição de forma ilimitada. Deverão estar disponíveis, pelo menos, os seguintes perfis: administrador da solução, responsável do atendimento, operador de atendimento, gestor de dados e gestor de agendamentos. Os perfis deverão ser cumulativos;
- Definição de informação da instituição, nome, contactos, temas, localização GPS, horário, etc.;
- Configuração dos dispositivos dispensadores de senhas e dos painéis de TV com informação do atendimento autorizando a sua instalação via BackOffice e visualizando o seu estado online/offline em tempo real;
- Configuração dos serviços, nomes, estado ativo/inativo, informação adicional de informação e ajuda, etc.;
- Configuração de senhas prioritárias por serviço ou como serviço geral;
- Possibilidade de configurar, por serviço, a introdução do número de telemóvel do munícipe para receção da senha e notificação por SMS;
- Opção de bloquear a possibilidade de tirar senhas ou ligar a opção do sistema gerir automaticamente (quando a previsão do último atendimento exceder o horário, o sistema bloqueia a possibilidade de serem tiradas mais senhas);
- Possibilidade de configurar atendimento manual ou automático. No atendimento manual o operador faz a chamada da senha. No modo automático o sistema distribui as senhas automaticamente pelos operadores de forma balanceada (operador livre há mais tempo irá ser o próximo a fazer o atendimento);
- Existência de um dashboard com visualização dos locais de atendimento ou espaços configurados numa mesma página, com indicadores de gestão, em tempo real, indicando, pelo menos, o número de pessoas atendidas, número de pessoas em espera, número de desistências, maior número de pessoas em espera, colaboradores em atendimento, tempo médio de espera, maior tempo de espera, último tempo de espera, ultimas senhas chamadas por serviço, lista de senhas em espera com respetivo tempo de espera, etc.;
- Configuração da aplicação smartphones, com opção de tornar ativa/inativa, bloquear os serviços, definir o raio a partir do qual se podem tirar senhas, número máximo de senhas em simultâneo, número máximo de senhas por dia, solicitar avaliação do atendimento, definir a cor principal, etc.;
- Atualizações ficam disponíveis para os equipamentos de forma automática;
- Possibilidade de organizar locais por região.

2.2- Interface para gestão de atendimentos pelo operador



A aplicação web deverá correr em múltiplas plataformas, deverá comunicar via API com a plataforma do fornecedor de serviços na cloud, e deverá permitir visualizar o estado dos atendimentos com as seguintes características:

- Autenticação / login via web através de utilizador e password;
- Seleção do balcão de atendimento;
- Seleção dos serviços a atender;
- Fluxo de atendimento: chamar, rechamar, não-comparência, início de atendimento, classificação de serviços prestados e encerramento do atendimento;
- Ativação de senhas de tolerância;
- Reabertura de uma senha/atendimento;
- Pesquisa de atendimentos efetuados;
- Cancelamento de uma senha;
- Possibilidade de transferir uma senha para outro serviço mantendo a ordem de chamada;
- Possibilidade de retirar a de prioridade de uma senha mantendo a ordem de chamada;
- Possibilidade de pausar uma senha e iniciar outro atendimento. As senhas pausadas poderão ser retomadas posteriormente por qualquer operador;
- Notificações de alertas, quando impressora sem papel, dispensador desligado, etc.;
- Logout automático, para facilitar o rápido fecho da aplicação;
- Suspensão de tiragem de senhas a partir de um dado horário ou por um período estipulado;
- Visualização dos dados do utente, nome, número de telemóvel, idade, localidade, foto, etc. quando a senha for retirada via APP;
- Visualização de dados estatísticos do operador, em particular, tempo médio de espera, maior tempo de espera, total de atendimentos efetuados, tempo médio de atendimento, maior tempo de atendimento;
- Possibilidade de suspender o atendimento para permitir o operador realizar outras tarefas além do atendimento e que faz com que não lhe sejam atribuídas senhas (se estiver a opção de distribuição de senhas automáticas) e não influi nas estatísticas de atendimento;

2.3- Painel de estado dos atendimentos

A aplicação web deverá correr em múltiplas plataformas, deverá comunicar via API com a plataforma do fornecedor de serviços na cloud, e deverá permitir visualizar o estado dos atendimentos com as seguintes características:

- Múltiplos templates disponíveis para visualização dos estados das filas;
- Identificação da senha chamada e/ou nome do utente;
- Notificação sonora de chamada;
- Informação de senha prioritária, senha transferida, marcação ou senha via telemóvel;
- Modo de distribuição de fluxo em fila única por múltiplos serviços;



- Possibilidade de ter vários painéis por espaço;
- Possibilidade de colocar o nome do serviço ou o identificador do serviço (A, B, C, etc) e o número da senha;
- Possibilidade de colocar a lista das últimas senhas chamadas;

2.4- Aplicação dispensadora de senhas

A aplicação web deverá correr em múltiplas plataformas, deverá comunicar via API com a plataforma do fornecedor de serviços na cloud, e deverá permitir a tiragem de senhas com ou sem papel recorrendo ao uso do nome do utente ou via SMS:

- Permitir visualizar os serviços configurados no backoffice e refletir as alterações efetuadas em tempo real ou com delay máximo de 5 minutos;
- Disponibilização dos serviços (aberto/fechado) conforme horário configurado na cloud;
- Visualização do número das pessoas em espera por serviço;
- Possibilidade de solicitar o nome e/ou número de telemóvel se configurado no BackOffice;
- Modo poupança de energia que desliga o monitor automaticamente conforme horário de fecho;
- Impressão da senha em papel ou senhas via SMS (quando a opção estiver ativada e o utilizador introduz o numero de telemóvel);
- Permitir a personalização da senha em papel com mensagem e logótipo;
- Personalização de logótipo no ecrã;
- Possibilidade de ter várias dispensadoras por espaço;
- Possibilidade de fazer check-in de uma marcação previamente realizada.

2.5- Relatórios de dados e estatísticas

O módulo de *reporting* de dados de atendimento e filas de espera deverá integrar com o BackOffice e disponibilizar as seguintes informações:

- Disponibilização de estatísticas por local de atendimento de forma gráfica e exportável incluindo:
 - Senhas por serviço; o Atendimentos em ordem ao tempo;
 - Atendimentos em ordem ao operador;
 - Número de atendimentos por operador;
 - Filtro de informação por data e por cada variável em cada gráfico.
- Informação tabular sobre o atendimento deve incluir número de atendimentos, número de desistências, número de senhas, tempo de atendimento mais curto, mais longo e médio, tempo de espera mais curto, mais longo e média, avaliação do atendimento, etc.;
- Informação tabular sobre atendimento por funcionário, por serviço, por dia, por mês e por ano;



- Informação tabular e gráfica com evoluções periódicas dos tempos médios de espera, do número de atendimentos e do número de desistências por mês e ano;
- Visualização dos dados de utilização dos SMS contendo a informação da quantidade de SMS recebidos e enviados, o estado (sucesso/insucesso), os respetivos números e o saldo;
- Visualização dos dados de utilização de EMAIL contendo a informação da quantidade de emails enviados, o estado (sucesso/insucesso), os respetivos números e o saldo;
- Exportação de todos os dados de atendimento para formato CSV a partir da seleção de um período de dados.

3- Requisitos para senha digital para munícipes (Aplicação smartphone para os munícipes)

De forma a reduzir as filas de espera nos locais de atendimento e criar um novo canal de comunicação com os seus munícipes, o Município de Felgueiras pretende uma aplicação Mobile, para que os seus munícipes possam instalar facilmente nos seus smartphones, via lojas online, e que integrem com o sistema de gestão de atendimento.

Os utilizadores deverão poder consultar à distância os serviços existentes de atendimento aos munícipes, informações várias sobre os serviços, visualizar a localização através de mapas, consultar em tempo real o estado das filas de espera, mas também, obter senhas virtuais para atendimento, cancelar uma senha já tirada e serem alertados quando próximo da sua vez.

3.1- Aplicação nativa para Android e IOS

A aplicação nativa para Android e iOS, deverá comunicar via API com a plataforma na cloud e conter, pelo menos, as seguintes funcionalidades:

- Visualização dos locais de atendimento disponíveis tendo em conta a localização do smartphone;
- Consulta de informações do local de atendimento, incluindo serviços, contactos, horário, mapa, etc.;
- Consulta de serviços disponíveis e informação desses serviços;
- Consulta do número de pessoas em espera e tempo médio de atendimento por serviço;
- Permitir tirar senhas digitais nos atendimentos abertos e serviços disponíveis;
- Visualização em tempo real do número de pessoas à sua frente e evolução dos atendimentos e tempos de espera;
- Permitir o cancelamento de senhas;
- Possibilidade de tirar várias senhas de vários serviços/atendimento;
- Configuração do limite de número de senhas por dia/atendimento/região;
- Notificação de senhas de antecedência no telemóvel;
- Aviso de perda de rede WIFI;
- Configuração do perfil, nome, idade, localidade, data de nascimento, foto, etc.;
- Configuração das notificações;
- Avaliação de 0 a 5 estrelas no final do atendimento;



- Visualização histórico de senhas;
- Login via email, Facebook, Google+.

3.2- Senha digital via SMS e QR code

Para os utilizadores que não pretenderem instalar a aplicação nos telemóveis, deverá ser possível a obtenção de senha digital por outras vias:

- Senha por SMS: através de um número a disponibilizar, o munícipe poderá enviar um SMS com um código pré-definido e receber um SMS com a sua senha digital. Após isso receber um outro SMS quando faltarem 3 posições para a sua vez (configurável);
- Senha por QRcode: através de um smartphone com acesso à internet e a leitura de um QRcode disponibilizado no local, serão apresentados os serviços disponíveis numa página web e poderá ser tirada uma senha digital no telemóvel. Posteriormente será gerado um alerta quando for a sua vez.

A ativação destes serviços deverá ser configurável e as senhas emitidas digitalmente terão que estar integradas com as senhas em papel.

3.3- Visualização da informação de senha à distância

Após tirarem a senha em papel num dispensador de senhas, pretende-se que seja possível visualizar o estado da fila à distância. Para isso devem ser previstas as seguintes funcionalidades:

- Na senha em papel deve ser impresso um código para que seja introduzido na app mobile e transforme a senha em papel numa senha digital com todas as funcionalidades da app mobile;
- através de um QRcode impresso na senha, seja possível consultar a informação do painel de chamadas de senhas à distância.

4- Atendimento à distância

A solução deverá permitir efetuar o atendimento dos cidadãos à distância, através de vídeo chamada, integrada com plataforma de vídeo e.g. skype ou em plataforma própria. Os cidadãos poderão solicitar uma senha de espera na aplicação para telemóvel, fornecer o seu skype_id e na hora de serem chamados, receberão uma vídeo chamada por um dos colaboradores em atendimento no município e possa ser realizado o atendimento ao munícipe.

5- Requisitos para Gestão de conteúdos de informação (TV Corporativa)

A TV Corporativa deverá permitir uma gestão ágil dos conteúdos que se reflita em tempo real nos terminais/TVs instalados e é requisito que estes terminais consigam disponibilizar também informação do estado dos atendimentos e filas de espera. Os conteúdos a suportar pelo produto deverão ser multimédia, vídeo e imagens de formatos vários, integração com redes sociais, integração com feeds de notícias, agendamento de exposição de conteúdos e alternância de conteúdos configurável.

O sistema de Corporate TV deverá poder ser instalado por si ou integrado com o painel de atendimentos do sistema de gestão de filas de espera.



Se for instalado por si, deverá permitir a gestão dos conteúdos multimédia em monitores de visualização dedicados a esse efeito.

Se for instalado integrado com o sistema de gestão de filas, deverá permitir que as informações do painel de atendimento estejam acessíveis na configuração dos layouts do sistema de corporate TV ao mesmo tempo que possibilita a criação de painéis dedicados.

5.1- Backoffice para gestão e configuração do Corporate TV na cloud

A aplicação web deverá comunicar via API com a plataforma do fornecedor de serviços na cloud e deverá permitir fazer definir as configurações base da TV corporativa contendo as seguintes características:

- Gestão de utilizadores de forma ilimitada;
- Configuração da integração com o sistema de gestão de filas de espera;
- Definição de layouts e templates de conteúdos via browser, permitindo ser desenhados por colaboradores do Município de Felgueiras de forma autónoma;
- Criação de campanhas e calendarização de conteúdos;
- Edição de conteúdos no designer através de uma página web;
- Configuração multidisplay (com várias dimensões e formatos) com possibilidade pré-visualização e de screenshots em tempo real dos conteúdos dos ecrãs;
- Gestão de um repositório multimédia, incluindo vários formatos entre os quais, jpeg, mpeg4, ppt, etc;
- Integração de feeds rss de notícias e agenda, e outras fontes de informação como Twitter, instagram, Youtube, etc.;
- Configuração dos players de visualização (mini-pcs);
- Dashboard com visualização com indicadores de gestão, dados estatísticos e relatórios.

5.2- Aplicação para player multimédia nas TVs

O sistema de TV Corporativa deverá incluir uma aplicação nativa Android. Possibilidade de também ser Windows. Ser executada num mini-pc, que é ligado na TV, com as seguintes características:

- Identificação da TV;
- Arranque automático da aplicação;
- Realização de caching de conteúdos;
- Envio de informação para o sistema central, como erros, configurações, screenshots, etc..

6- Requisitos para Gestão de Marcações

A solução pretendida deverá comunicar via API com o sistema cloud, estar disponível via browser, e permitir gerir as marcações através de uma plataforma centralizada para todos os locais de atendimento e respetiva integração com o sistema de gestão de filas.



Deverá possibilitar a gestão e o fornecimento de dados estatísticos das marcações, permitindo uma visão global de todos os pontos de atendimento.

A solução também deverá estar preparada para a fácil e rápida integração com outros softwares via API's.

6.1- Configuração de marcações

A solução deverá comunicar via API com a plataforma na cloud e deverá permitir definir as seguintes configurações elementares:

- Acesso via browser internet multi-dispositivo;
- Gestão de utilizadores permitindo a sua criação, eliminação e edição de forma ilimitada;
- Definição dos locais e serviços possíveis de efetuar atendimento por marcação;
- Definição do período de marcação por serviço (20min, 30min, etc.);
- Definição do número de marcações disponíveis por período e por serviço;
- Possibilidade de selecionar confirmação imediata após a marcação ou necessidade de confirmação pelo munícipe;
- Possibilidade de enviar mensagens de confirmação da marcação por SMS ou email;
- Possibilidade de configurar mensagens a enviar aos munícipes (via SMS ou email) e integrar com gateways de envio do Município;
- Definição do horário de marcações e bloqueio automático de feriados nacionais;
- Definição do período do de check-ins de uma marcação no dispensador de senhas (p.ex. 15 minutos antes e depois);
- Configuração do número de dias até quando se poderá efetuar uma marcação;
- Possibilidade de cancelamento de agendamento.

6.2- Realização de marcações pelos munícipes

Deverá ser disponibilizada uma interface web, responsiva, passível de ser integrada no site do Município ou utilizada autonomamente que permita efetuar uma marcação por parte do munícipe e com as seguintes funcionalidades elementares:

- Seleção do local para atendimento, serviço e assunto;
- Introdução de dados pessoais como nome, email, telemóvel ou número do cartão de cidadão;
- Visualização dos períodos disponíveis mais cedo ou seleção de uma data específica;
- Visualização resumo dos dados e confirmar a marcação.

Após a marcação por parte do munícipe o fluxo seguinte poderá passar por duas opções que poderão ser configuradas:

- Sem necessidade de confirmação: O munícipe recebe um email e/ou um SMS com a informação da marcação;



- Com necessidade de confirmação: O munícipe recebe um email e/ou SMS com a informação da marcação. No email encontrará uma opção para confirmar a marcação. Após confirmação receberá um novo email e/ou SMS com a marcação confirmada;

- No email de confirmação da marcação poderá ser feito o cancelamento dessa marcação;

No dia da marcação, o munícipe deverá dirigir-se ao local determinado e no dispensador de senhas efetuar o respetivo check in e receberá uma senha em papel para a sua chamada.

6.3- Integração com gestão de filas

As marcações deverão funcionar em modelo híbrido com a gestão de filas, ou seja, após o check in da marcação o munícipe será chamado na hora marcada tendo prioridade sobre a fila desse serviço e de forma transparente para o operador que o chama. Na sinalização de chamada de uma marcação no painel de chamada, deve ser visível um indicador que distinga essa chamada.

6.4- Reporting de dados

O módulo de reporting de dados de marcações deverá integrar com o Backoffice e disponibilizar as seguintes informações:

- Visualização das marcações por períodos (dia, semana, mês);
- Visualização de marcações por operador;
- Visualização de detalhes de uma marcação;
- Possibilidade de exportação para CVS dos agendamentos de um período;

7- Necessidades de equipamento e hardware

Para o funcionamento da solução é necessário equipar os locais com vários equipamentos e dispositivos de *hardware*.

7.1- Características dos equipamentos

As características pretendidas são as seguintes:

- Dispensador de senhas de chão:
 - Monitor touch screen profissional de 10" ou superior, de alto contraste e brilho e resistente a vandalismo;
 - Mini-PC windows ou android profissional com placa WIFI, ethernet, saída HDMI e possibilidade de antena exterior e micro;
 - Impressora térmica profissional 58-60mm;
 - Pré-instalação de leitor cartão cidadão;
 - Estrutura aço carbono e pintura de alta resistência electroestática;
 - Abertura frontal para manutenção e troca de papel;
 - Equipamento certificado.



- Dispensador de senhas de balcão ou de parede:
 - Tablet profissional (24/7) de 10" ou superior com sistema operativo Android ou Windows; o Suporte para o tablet em metal e anti roubo;
 - impressora térmica 60mm com ligação por cabo.

- TV ou Pannel de chamada e de TV Corporativa:
 - Smart TV Full HD ou superior;
 - entradas USB e HDMI;
 - dimensões de acordo com a lista de equipamentos.

- Mini-PC Player multimedia:
 - Sistema operativo Android ou Windows;
 - Ligação via Wi-Fi ou ethernet
 - Saída HDMI.

8- Serviços de Suporte e Manutenção e níveis de serviço

No âmbito do serviço de suporte e manutenção, deverão estar previstos desde as evoluções do sistema a atividades de operação e administração dos sistemas, incluindo o suporte aplicacional e a equipamentos. Assegurar, na íntegra, todas as atividades necessárias ao nível do suporte do sistema, e o desencadear das ações associadas à resolução de incidentes que envolvam a manutenção da solução instalada.

Uma vez que o Município de Felgueiras pretende que o modelo de aquisição da solução seja baseado em prestação de serviço, com pagamento mensal de renda, no âmbito da proposta os serviços de manutenção preventiva e evolutiva deverão estar incluídos no valor base dos serviços. No caso de serviços de suporte corretivos, as deslocações adicionais serão cobradas por acréscimo ao presente contrato.

8.1- Suporte e Manutenção

Estes serviços de suporte e manutenção deverão ser efetuados nos seguintes moldes:

- A manutenção poderá ser efetuada remotamente (preferencial) ou nas instalações do Município de Felgueiras, consoante a natureza do problema se é ou não passível de ser resolvido remotamente;
- A manutenção da solução deverá ser abrangida no período contratual, havendo lugar a atualizações para as últimas versões do produto, sempre que existirem;
- As atualizações que impliquem perda ou degradação do serviço, deverão ser efetuadas em período a acordar previamente com o Município de Felgueiras;



- A manutenção corretiva do software aplica-se a qualquer incidente referente a defeito ou falha no software que torne a solução indisponível de ser utilizada e terá um dever de corresponder ao nível de serviço acordado após solicitação de intervenção por canal a definir pelo fornecedor e quando a responsabilidade dessa falha for do fornecedor;
- A manutenção corretiva do hardware aplica-se a qualquer incidente referente a defeito ou falha nos equipamentos fornecidos após solicitação de intervenção por canal a definir pelo fornecedor. Após o período de garantia, o fornecedor compromete-se a tentar arranjar uma solução de substituição ainda que possam existir custos adicionais para o município e após a concordância deste;
- Para efeitos de contabilização de "horas úteis", o horário a ter em conta é das 9h às 17h30, nos dias úteis. Poderão ser acordados entre o Município e o fornecedor outros horários para as intervenções. Pedidos efetuados após as 16h são considerados como pedidos efetuados às 9h do dia útil seguinte para efeitos de contabilização de tempos;
- Em caso de incumprimento do período definido no ponto anterior, o fornecedor da solução incorre numa penalização decorrente do âmbito e da abrangência do problema;
- Se o problema tiver sido provocado por fatores externos e fora da responsabilidade do fornecedor, poderá haver lugar ao pagamento dos custos com essa correção tendo por base os custos unitários de deslocação, materiais e preços/hora.

8.2- Níveis de Serviço

O fornecedor deverá garantir a operacionalidade da solução com elevados padrões de qualidade. Os SLR (Service Level Requirements) para os requisitos e respetivas penalizações são os seguintes:

Âmbito	Abrangência	Nível de Serviço
Entrega dos equipamentos e sua instalação inicial	• Instalação inicial • Locais constantes neste documento	Até 30 dias úteis após assinatura do contrato
Interrupção do serviço prestado devido a falha de software	• Período de contrato • Locais constantes neste documento	Tempo de resposta até 4 h e tempo de resolução de 8 h úteis
Interrupção do serviço prestado devido a falha de hardware	• Período de garantia • Locais constantes neste documento • Duração do contrato	Tempo de resposta até 4 h, tempo de reparação de 24 h úteis
	• Fora do período de garantia • Locais constantes neste documento • Duração do contrato	• Tempo de resposta até 8 h e tempo de reparação de 48 h úteis

Os níveis de serviço não se aplicam a defeitos ou avarias resultantes de erros ou deficiências de operação, uso indevido dos equipamentos, causas naturais de catástrofe ou agentes perturbadores da alimentação elétrica, caindo fora das prescrições e utilização recomendadas ou usuais. O Fornecedor não será responsabilizado por falhas nos equipamentos e/ou serviços



fornecidos por terceiros e que sejam objeto da encomenda, mas assegurará a sua reparação / retificação, nem pelos requisitos de instalação / operação a cargo do Cliente (ex. Wi-Fi).

9- Outras componentes inerentes à solução

A proposta deverá prever outras componentes inerentes à implementação da solução, nomeadamente:

- 4h de formação para que os colaboradores do Município de Felgueiras compreendam as regras básicas de operabilidade da solução para a Gestão de Filas de Espera, Marcações e Gestão de Conteúdos (TV Corporativa);
- Instalação, configuração e acompanhamento presencial na abertura dos locais de atendimento;
- Bolsa de 80 horas para desenvolvimento à medida e integrações;
- Serviço de envio de SMS com um plafond inicial de 100 SMS para testes e integração com um gateway do Município.

No quadro I estão indicados os equipamentos e serviços, e respetivas quantidades objeto de contrato

Quadro I

Designação de Equipamento e Hardware	Qt.
Dispensador de chão para os paços do Concelho incluindo customização em vinil	1
Dispensador de balcão ou parede para Lixa e Regilde	2
Mini PC Android ou Windows para Paços do Concelho (3 TVs), Lixa e Regilde	5
TV LED 55 polegadas para Paços do Concelho (inclui suporte basculante)	2
TV LED 49 polegadas para Paços do Concelho (inclui suporte basculante)	1
TV LED 40 polegadas para Regilde e Lixa (inclui suporte basculante)	2
Serviços	Qt
Instalação/ configuração dos equipamentos no local e outros componentes inerentes à solução	3
Software base + digital Signage + agendamentos;	3 x 36(meses)

