Comunidade Intermunicipal

CADERNO DE ENCARGOS

AJUSTE DIRETO

REF.ª AD32/2022

"AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES CONVERGENTES FIXAS E MÓVEIS"

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

PARTE I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Fundamento da escolha do procedimento

1. A presente proposta de procedimento de ajuste direto consubstancia-se no facto de o valor do contrato a celebrar ser inferior a 20.000,00€ (vinte mil euros) enquadrando-se assim no disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 20.º do CCP, respeitando os princípios da economia e celeridade processual, bem como no facto de a Comunidade Intermunicipal do Oeste não dispor de recursos próprios para a realização da necessidade pública a satisfazer.

2. O presente procedimento segue a tramitação do ajuste direto nos artigos 114.º a 127.º do Código dos Contratos Públicos (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2018, de 29 de janeiro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 30 de agosto, na sua redação atual), doravante designado por CCP.

Artigo 2.º - Objeto

1. O objeto do presente procedimento visa a aquisição de serviços de comunicações convergentes fixas e móveis, de acordo com as especificações técnicas fixadas na Parte II – Especificações Técnicas, do presente Caderno de Encargos, bem como a definição das condições jurídicas, técnicas e económicas do contrato a celebrar.

2. O objeto do contrato encontra-se definido com o Vocabulário Comum para os Contratos Públicos, com os Códigos CPV - **64210000-1 –** com a descrição **- Serviços telefónicos e de transmissão de dados e CPV - 64200000-8 –** com a descrição **- Serviços de telecomunicações**, nos termos do regulamento (CE) n.º 213/2008, da Comissão, de 28,11/2007, aplicável a partir de 15/09/2008.

Artigo 3.º - Forma e documentos contratuais

1. O contrato será celebrado por escrito.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
   a. Os suprimentos dos erros e das omissões das peças de procedimento identificados pela entidade convidada, 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 às peças de procedimento;
   c. O presente Caderno de Encargos e o Convite;

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

d. A proposta do adjudicatário;

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

f. Outras peças do procedimento.

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

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º, ambos do CCP.

5. Havendo contradição entre os documentos que integram o contrato, nos termos do n.º 2 deste artigo, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

Artigo 4.º - Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deve constar de documento escrito assinado por ambos os Outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.

3. O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

b) Decisão judicial ou arbitral;

c) Razões de interesse público.

4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Artigo 5.º - Critério de Adjudicação

Nos termos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, na sua redação atual, o critério de adjudicação é o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada através na modalidade de monofator, nomeadamente o preço, enquanto único aspeto da execução do contrato a celebrar, a submeter à concorrência.

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

Artigo 6.º - Preço Base

1. Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP, o montante máximo que a Comunidade Intermunicipal do Oeste se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, é fixado em **19.990€** (**dezanove mil novecentos e noventa euros**), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo todas as despesas do adjudicatário com o seu pessoal, nomeadamente salários, contribuições obrigatórias para a Segurança Social, seguros de acidentes de trabalho ou outros que se revelem necessários e todas as outras despesas sociais obrigatórias, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação dos meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de equipamentos, meios materiais e produtos.
3. O valor fixado como preço base, fundamenta-se numa consulta preliminar ao mercado.

Artigo 7.º - Preço anormalmente baixo

A entidade adjudicante considera que a proposta tem um preço ou custo anormalmente baixo quando o seu valor seja inferior a **9.995€ (nove mil novecentos e noventa e cinco euros)**, valor correspondente a 50% do preço base, montante pelo qual se considera não se encontrar salvaguardada a boa execução do contrato por parte do adjudicatário.

Artigo 8.º Fundos disponíveis

De acordo com o estabelecido na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atualizada, diploma que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e aos pagamentos em atraso das entidades públicas, não haverá lugar à adjudicação do presente procedimento caso se verifique a inexistência de fundos disponíveis.

Artigo 9.º - Condições de pagamento

1. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor mensal faturado de acordo com os preços constantes da proposta apresentada, incluindo o IVA à taxa legal em vigor, não podendo o valor total das faturas ultrapassar o valor do contrato.

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

2. A quantia devida pela entidade adjudicante deve ser paga no prazo de 30 dias após a receção da respetiva fatura.

3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados na fatura, 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, a fatura será paga através de transferência bancária para conta titulada pelo prestador de serviços, devendo este informar a entidade adjudicante com o envio da fatura, o respetivo IBAN.

Artigo 10.º - Adiantamentos e Revisão de Preços

1. No âmbito da presente prestação de serviços não há lugar a adiantamentos.

2. Durante a vigência do contrato os preços não poderão ser revistos.

Artigo 11.º - Duração do contrato

O contrato a celebrar, no âmbito do presente procedimento, terá a duração de **36** (trinta e seis) **meses**, e início a 01 de junho de 2022.

Artigo 12.º - Obrigações do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o conhecimento, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:

   a) Prestar os serviços a que se encontra obrigado, cumprindo as especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, nomeadamente na sua Parte II e demais documentos contratuais;

   b) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação de serviços;

   c) Comunicar à entidade adjudicante qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato que altere total ou parcialmente a prestação de serviços objeto do presente procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

d) Colocar à disposição da entidade adjudicante todos os seus conhecimentos técnicos e a mais recente tecnologia que tenha disponível e que se enquadrem no âmbito do contrato;

e) Não alterar as condições da prestação de serviços no âmbito do presente procedimento fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos ou perante prévia autorização da entidade adjudicante;

f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação de serviços âmbito do presente procedimento, a sua situação jurídica e o seu registo comercial.

g) Manter sigilo e garantir a confidencialidade;

h) Manter atualizados os documentos de habilitação, disponibilizando-os sempre que solicitados pela entidade adjudicante;

2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário as demais definidas na Lei, no convite e no presente caderno de encargos.

Artigo 13.º - Patentes, licenças e marcas registadas

1. É da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário terá de a indemnizar de todas as despesas que, em consequência, tenha de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 14.º - Sigilo e confidencialidade

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

Artigo 15.º - Caução

Em conformidade com o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, pode não ser exigida a prestação de caução, quando o preço contratual for inferior a 500.000,00€, pelo que, face ao valor do preço base, não é exigível a prestação de caução.

Artigo 16.º - Penalidades contratuais

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, pode ser aplicada uma penalidade calculada de acordo com a seguinte fórmula: **P=V*A/N** em que **P** corresponde ao montante da penalidade referente ao período em atraso, **V** é igual ao valor do preço contratual e **A** é o número de dias em atraso e **N** é o número total de dias de execução do contrato.
2. Os pagamentos das penalidades previstas no número anterior são sujeitos a descontos na fatura não liquidada.

Artigo 17.º - Subcontratação e Cessão da posição contratual

A possibilidade de cessão da posição contratual ou de subcontratação segue o regime previsto nos artigos 316.° e seguintes do CCP, dependendo sempre da autorização expressa da entidade adjudicante, permanecendo o adjudicatário, no caso de subcontratação, integralmente responsável perante a entidade adjudicante pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

Artigo 18.º - Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. Podem constituir força maior se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagem, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins ou determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

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

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;

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

5. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

6. A força maior ou a ocorrência de casos fortuitos determinam a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento daquelas resultantes.

Artigo 19.º - Resolução do contrato por iniciativa do cocontratante

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo contraente público especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o cocontratante tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações:

a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;

b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao contraente público;

c) Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo contraente público por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;

d) Exercício ilícito dos poderes tipificados no Capítulo IV do Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;

e) Incumprimento pelo contraente público de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.

2. No caso previsto na alínea a) do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do cocontratante ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

3. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

4. Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Artigo 20.º - Resolução sancionatória

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo cocontratante especialmente previstas no contrato, o contraente público pode resolver o contrato a título sancionatório nos seguintes casos:

a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao cocontratante;
b) Incumprimento, por parte do cocontratante, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
c) Oposição reiterada do cocontratante ao exercício dos poderes de fiscalização do contraente público;
d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato, desde que a exigência pelo cocontratante da manutenção das obrigações assumidas pelo contraente público contrarie o princípio da boa-fé;
e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;
f) Incumprimento pelo cocontratante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
g) O cocontratante se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.

2. O disposto no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.

3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do cocontratante, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo do contraente público poder executar as garantias prestadas pelo cocontratante.

Artigo 21.º - Suspensão da execução

A execução das prestações que constituem o objeto do contrato pode ser, total ou parcialmente, suspensa com os seguintes fundamentos:

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

a) A impossibilidade temporária de cumprimento do contrato, designadamente em virtude de mora do Primeiro Outorgante na entrega ou na disponibilização de meios ou bens necessários à respetiva execução; ou

b) A exceção de não cumprimento.

Artigo 22.º - Recomeço da execução

1. A execução das prestações que constituem objeto do contrato recomeça logo que cessem as causas que determinaram a suspensão, devendo o Primeiro Outorgante notificar por escrito o Segundo Outorgante para o efeito.
2. A suspensão, total ou parcial, da execução das prestações objeto do contrato determina a prorrogação do prazo de execução das mesmas por período igual ao prazo inicialmente fixado no contrato para a sua execução, acrescido do prazo estritamente necessário à organização de meios e execução de trabalhos preparatórios ou acessórios com vista ao recomeço da execução.
3. Na determinação do prazo acrescido a que se refere a segunda parte do número anterior devem ser considerados o objeto contratual em causa, as necessidades de mobilização de meios humanos e materiais do Segundo Outorgante e a duração do período de suspensão.
4. A prorrogação prevista no n.º 2 não aproveita à parte a quem seja imputável o facto gerador da suspensão.

Artigo 23.º - Contagem dos prazos na fase de formação dos contratos

1. Os prazos referidos no CCP relativos aos procedimentos de formação de contratos contam-se nos termos do disposto no artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo e não lhes é aplicável, em caso algum, o disposto no artigo 88.º do mesmo Código.

2. Os prazos fixados para a apresentação das propostas são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

Artigo 24.º - Contagem dos prazos na fase de execução dos contratos

1 - À contagem de prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;

b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, mas se no último mês não existir dia correspondente o prazo findo no último dia desse mês;

d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

2 - O disposto na alínea d) do número anterior também é aplicável aos prazos que terminem em férias judiciais se o ato sujeito a prazo tiver de ser praticado em juízo.

Artigo 25.º - Publicidade

O adjudicatário não pode fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou comunicação relacionada com o presente contrato, sem a prévia autorização da Comunidade Intermunicipal do Oeste.

Artigo 26.º - Notificações

As notificações devem ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, conforme disposto no artigo 467.º do CCP.

Artigo 27.º - Comunicações

1. Todas as comunicações entre a entidade adjudicante ou o júri do procedimento e os interessados, os concorrentes ou o adjudicatário, relativas à fase de formação do contrato devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.

2. Na falta de estipulação contratual, as comunicações entre o contraente público e o cocontratante relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas pelos meios a que se refere o número 1 do artigo 468.º do CCP, na sua atual redação, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

3. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do contrato, as partes devem identificar no mesmo as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico, o número de telecópia e o endereço postal.

Artigo 28.º - Data da notificação e da comunicação

1. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

a) Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;

b) Na data constante do relatório de transmissão bem-sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;

c) Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;

d) Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

2. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a entidade adjudicante ou o contraente público e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

Artigo 29.º - Legislação aplicável e foro competente

1. Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omisso observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atualizada, bem como o Código do Procedimento Administrativo e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei portuguesa.

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

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

Artigo 30.º - Colaboração recíproca

As partes envolvidas (Entidade Adjudicante e Adjudicatário) estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato, conforme disposto no artigo 289.º do CCP.

Artigo 31.º - Prevalência

De acordo com o artigo 51.º do CCP, as normas constantes daquele diploma, relativas às fases de formação e de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

PARTE II

Especificações Técnicas

I. Cláusulas técnicas gerais

a) Serviço de comunicações fixas

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

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

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

ii. Implementação de uma solução de voz convergente, para uma integração total de comunicações de voz fixa, fax e voz móvel, numa perspetiva de serviço único, devendo esse serviço permitir que todos os telefones móveis e fixos da entidade adjudicante possam partilhar as funcionalidades avançadas de uma central telefónica (transferências, conferências, reencaminhamentos, capturas de

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

chamada, etc.) e efetuar gratuitamente chamadas entre todos os números da entidade adjudicante;

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

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

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

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

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

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

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

c) O adjudicatário deverá garantir a migração de todos os números e serviços existentes no universo da entidade adjudicante, incorporando-os na respetiva solução das componentes

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

fixa, sem qualquer custo associado, devendo a migração estar concluída à data de entrada em vigor da solução;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

u) Possibilitar a consulta de diretório de contactos;

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

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Serviços de comunicações móveis

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

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

b) Atribuição de um pacote mensal de minutos, estimando-se uma média de 10.000 minutos pela entidade adquirente, os quais deverão ser partilhados entre todos os utilizadores das mesmas.

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

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

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

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

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

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

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

j) Deverá ser disponibilizada uma verba para aquisição de terminais de voz móvel durante a vigência do contrato. Esta verba ficará sob gestão da entidade adjudicante, podendo ser

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

realizada a aquisição de qualquer equipamento desde que disponível na oferta comercial do adjudicatário.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

Cláusulas Técnicas Específicas

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: VOZ FIXO E MÓVEL, DADOS MÓVEIS E FIXOS (REDE CORPORATIVA E INTERNET) E "TRIPLE PLAY"

I. PORTABILIDADE DE NUMERAÇÃO

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

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

II. SERVIÇO DE VOZ FIXO

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

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

Integração entre a rede do cocontratante e os equipamentos terminais, propriedade da entidade adquirente, explicitando a arquitetura de rede proposta em termos de elementos de rede e de interfaces necessários.

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

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

III. CENTRAL TELEFONICA VIRTUAL VoIP

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

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

1) Serviço de telefonia IP (capacidade de gestão até pelo menos 1500 equipamentos e extensões) fornecido através de solução centralizada de operador de telecomunicações;

    a. Possibilidade de gestão segmentada pela entidade adjudicante em termos de:

        i. *SIP Trunk*, primários, acessos básicos e DDI's independentes;
        ii. Planos de numeração independentes ou, em alternativa, um único plano de numeração integrado para todas as subentidades;
        iii. Taxação, *logging* e registos de conversação independentes.

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

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

4) Reutilização dos terminais existentes.

5) Em alternativa ao ponto 4, poderá ser considerado o fornecimento de terminais através de modelo equivalente, a custo do operador, em termos de funcionalidades: diretório de chamadas integrado na *Active Directory*, reencaminhamento de chamadas no próprio telefone, *Pick-Up group* através de teclas no próprio telefone.

6) Independentemente da solução proposta pelo concorrente, a entidade adquirente deverão ter a hipótese de ligar qualquer equipamento terminal telefónico, atuais ou futuros, de uma forma completamente autónoma sem necessidade de intervenção da entidade prestadora de serviços. A entidade adquirente devem conseguir efetuar o processo de registo e de

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

configuração do telefone de forma rápida. Para tal, e caso seja necessário por limitações da tecnologia a propor pela entidade prestadora de serviços, a entidade adquirente deverão ter em *stock* diversos equipamentos com imagem do operador pré-definida para que possam ser logo utilizados.

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

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

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

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

11) VPN Fixa

a) Efetuar e receber chamadas sem custos através de plano privado de numeração ou para o respetivo DDI da entidade adquirente. Dentro da VPN deverão ser incluídos todos os números móveis;

b) Assegurar que os utilizadores, a partir de uma extensão fixa ou móvel, possam efetuar ligação para qualquer outra extensão telefónica fixa ou móvel, pertencente à entidade adquirente, digitando apenas o código interno associado à respetiva extensão;

c) Incluir a funcionalidade de transferência de chamadas a partir de extensões fixas ou móveis da entidade adquirente para uma terceira parte (interna ou externa) com possibilidade de consulta da terceira parte antes da efetiva transferência e de retorno da chamada em caso de não atendimento.

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

13) Possibilidade de gestão da solução e parametrização das funcionalidades via portal *web*, com vários níveis de gestão. Deve haver pelo menos a possibilidade de definir um nível de utilizador para parametrização das funcionalidades individuais de cada extensão e um nível administrador da solução que possa parametrizar todas as funcionalidades de telefonia da entidade adquirente. Deverá ainda ser possível que cada uma da entidade adquirente possa, caso o plano de numeração seja independente, gerir apenas o plano de numeração e respetivos equipamentos terminais que lhe estão associados.

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

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

a) Gerir as configurações individuais passíveis de alteração no *software* de controlo via portal *web;*

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

b) Efetuar e receber chamadas, com as mesmas funcionalidades de um terminal telefónico fixo.

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

a) Chamada em espera que permita reter uma chamada durante um período de tempo até uma das partes desligar;

b) Funcionalidade de chamada em conferência entre três ou mais partes. Deve permitir juntar em qualquer momento quaisquer duas chamadas de um utilizador e posteriormente separar as mesmas;

c) Encaminhamento de chamadas (de entrada) sob diferentes condições, permitindo definir pelo menos as seguintes condições:

   i. Encaminhamento incondicional;
   ii. Em caso de ocupado;
   iii. Em espera;
   iv. Em caso de não atendimento;
   v. Em caso de não disponível.

d) Toque simultâneo: deve permitir tocar simultaneamente múltiplos (pelo menos até cinco) telefones (fixos ou móveis) quando são recebidas chamadas numa determinada extensão da entidade adquirente. O primeiro telefone a atender a chamada fica com ela e os restantes param de tocar. Os números a adicionar na funcionalidade de toque simultâneo poderão ser números externos à entidade adquirente;

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

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

g) Visualização de histórico de chamadas: para cada extensão da entidade

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

adquirente, deve ser possível a visualização, em tempo real e no portal de administração da solução, do histórico de chamadas atendidas, não atendidas e efetuadas por essa extensão no último mês;

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

17) Funcionalidades específicas, a associar a extensões do tipo telefonista/rececionista ou extensões de atendimento telefónico principais da entidade adquirente:

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

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

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

d) Deve existir a possibilidade de distribuir uma fila de espera por várias extensões

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

em qualquer departamento ou edifício. Cada extensão deve ter a possibilidade de gerir a fila de espera através do seu telefone ou através de uma aplicação em PC que lhe permita:

i. Ter visibilidade do tamanho da fila de espera;

ii. Transferir chamadas;

iii. Atendê-las e voltar a colocar em espera para voltar a atendê-las ou transferi-las mais tarde.

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

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

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

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

tecnologia de suporte.

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

23) O operador deverá aproveitar o plano de numeração interno e a sua tradução nos respetivos DDI's ou números das redes públicas, fixa ou móvel, podendo, no entanto, propor as alterações que considere benéficas para a solução final.

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

25) O operador deverá garantir a migração de todos os números e serviços existentes no universo da entidade adjudicante, sem qualquer custo associado. Nesse sentido, a migração deverá estar concluída aquando da entrada em funcionamento da central telefónica virtual VoIP.

O operador deverá propor uma solução técnica que permita a importação de dados do Call Manager ou outra solução VoIP para a central telefónica virtual VoIP, como por exemplo *directory numbers*, *phones*, IPMA (secretariado), etc. Automatiza-se assim o lançamento obrigatório de todos estes dados na nova solução.

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

FAX SERVER (E-FAX)

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

adquirente.

NUMEROS VERDES E AZUIS (opcional)

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

Os números azuis e verdes deverão possuir a funcionalidade (mensagem automática) para informar o horário de expediente (ex: dias úteis das 9h00 às 17h00), sempre que liguem fora deste horário. Este tipo de mensagem, não poderá ter qualquer custo, nem ser debitado qualquer impulso.

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

ASSINATURA FIXO ANALÓGICO

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

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

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

A cada número móvel deverá ser garantido o seguinte serviço:

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

Garantir a possibilidade da entidade adquirente estabelecer um valor máximo de comunicações a atribuir a cada colaborador - plafond.

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

do mesmo.

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

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

a) Serviço de chamadas em espera;
b) Serviço de aviso de chamadas não recebidas;
c) Transferência de chamadas;
d) Chamadas em conferência;
e) Barramento de chamadas de entrada ou saída.

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

a) Desgaste de equipamentos – deve fornecer uma descrição pormenorizada das condições, procedimentos e tempos de reposição de equipamentos e cartões em caso de desgaste dos equipamentos por utilização.
b) Roubo ou extravio de equipamentos - deverá fornecer uma descrição pormenorizada das condições, procedimentos e tempos de reposição de equipamentos e cartões em caso de roubo ou extravio dos mesmos.
c) Análise de consumos e faturação - deve disponibilizar uma ferramenta de análise que permita à entidade adquirente analisar e interpretar os consumos e os valores faturados, bem como traçar os perfis de tráfego, tendo subjacente, entre outras eventuais funcionalidades:
    - Disponibilização de informação de taxação em formato eletrónico, relativa ao detalhe mensal das chamadas, com informação chamada a chamada, relativa aos seguintes campos de informação: data, hora, número originador, número destino, identificador do tipo de chamada, duração e custo da chamada;
    - Distribuição de custos por centro de custos;
    - Disponibilização de acesso on-line à fatura mensal;
    - Período mínimo de retenção de informação de faturação e taxação de 6 meses.

A substituição de cartões móveis não implica custos para a entidade adquirente.

No caso dos pacotes com número definido de minutos de utilização, se o limite de utilização responsável

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

for excedido, deverá o operador permitir a continuação das comunicações, taxando as mesmas pelos valores que resultam do tarifário apresentado.

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

a) O tarifário a aplicar será o mesmo que o utilizador detém no contrato ativo (voz, SMS e dados móveis). Caso o utilizador ultrapasse em roaming o plafond que lhe estiver atribuído, o tarifário a aplicar será o das chamadas nacionais, indicado na proposta da entidade adjudicatária;
b) As chamadas recebidas em *roaming* serão grátis até um limite de 30 minutos por chamada;
c) O *roaming* abrange países da Europa e resto do mundo.

Os acessos móveis terão associado pacotes de dados móveis a partilhar por todos os cartões

V. SERVIÇO DADOS MÓVEIS – Internet móvel 4G

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

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

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

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

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

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

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

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

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

VI. EQUIPAMENTOS

Tendo em conta o perfil de utilizadores da entidade adquirente terá de ser considerada uma verba de no mínimo 12.300 € + IVA para aquisição de equipamentos.

A entidade adquirente pode solicitar ao operador que disponibilize equipamentos que permitam Dual SIM, com possibilidade de acesso à rede móvel de internet.

O Primeiro Secretário



Paulo Simões

Anexo ao Caderno de Encargos:

Anexo A – Mapa de Quantidades

Comunidade Intermunicipal do Oeste
Avenida General Pedro Cardoso, nº 9, 2500-922 Caldas da Rainha
Tel.: 262 839 030 Fax: 262 839 031
www.oestecim.pt | www.oestedigital.pt

ANEXO A - Edifícios/Locais

N.º	Edifício/Local	Morada	Tipo	Acesso actual	Ligação atual	Acesso a contratar	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	Observações	Tel fixos IP	Tel fixos GSM
1	Sede	Avenida General Pedro Cardoso, n.º9 - 2500-922 Caldas da Rainha	FO	262839030	Fibra															
			FAX	262839031																
			A		Analógico															
			A		Analógico															
			A		Analógico															
	TOTAL						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0

Notas: * DDIs da Sede	Falta identificar os locais dos 5 pontos de acesso Wi-Fi (F7)	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	Observações	Tel fixos IP	Tel fixos GSM

ANEXO A - MAPA DE QUANTIDADES - FIXOS - OESTECIM

REDE FIXA E INTERNET - PREÇOS MENSAIS			
Item	**Quantidade**	**Preço Unitário Proposto**	**Preço Total Proposto**
Assinatura mensal de linha telefónica analógica	2		0,000 €
Assinatura mensal por número/extensão ativo na "central virtual" (extensões sem flat-rate)	15		0,000 €
Origem Rede Fixa -Todas as redes (excepto intraconta = 0) (pack de 5000 minutos partilhado com todos os utilizadores)	1		0,000 €
Assinatura mensal por terminais fixos IP/GSM de gama superior com gigabit	12		0,000 €
Assinatura mensal por equipamentos IP específicos para operadoras	1		0,000 €
Assinatura mensal por número ativo-Fax Online	1		0,000 €

REDE FIXA - MINUTOS DE COMUNICAÇÕES ESTIMADOS			
Serviço de Voz Nacional	**Unidade**	**Quantidade**	**Preço Proposto**
Origem Rede Fixa - Intraconta	minuto	ilimitado	
Origem Rede Fixa -Todas as redes (excepto intraconta)	minuto	0	
Serviço de Voz Internacional	**Unidade**	**Quantidade**	**Preço Proposto**
Rede Fixa Nacional	minuto	1	
Rede Móvel Nacional	minuto	1	
Espanha, Alemanha, França e Reino Unido (redes fixas)	minuto	1	
Espanha, Alemanha, França e Reino Unido (redes móveis)	minuto	1	
Europa Ocidental - Austria, Belgica, Dinamarca, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Vaticano, Luxemburgo, Noruega, Suécia, Suiça (redes fixas)	minuto	1	
Europa Ocidental - Austria, Belgica, Dinamarca, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Vaticano, Luxemburgo, Noruega, Suécia, Suiça (redes móveis)	minuto	1	
Resto da Europa	minuto	1	
Angola	minuto	1	
Moçambique	minuto	1	
EUA e Canadá	minuto	1	
Brasil	minuto	1	
Hong-Kong, China e Macau	minuto	1	
Marrocos, Tunísia e Argélia	minuto	1	
Resto do Mundo	minuto	1	
Rede Satélite	minuto	1	

ANEXO A - MAPA DE QUANTIDADES - MÓVEIS - OESTECIM

PREÇOS DOS PACOTES MENSAIS PROPOSTOS		
Item	**Quantidade**	**Preço unitário Proposto**
Número de cartões de voz ativos (ponto V - Equipamentos, do Acordo Quadro)	**40**	
Pacote Mensal de minutos para todas as redes, a partilhar por todos os cartões,excepto intraconta	10000	
Pacote Mensal de **120** GB de Dados para utilização no **telemóvel** em território nacional e no EEE, partilhados por todos os utilizadores ou por grupo de utilizadores da Entidade	1	
Serviços de dados móveis - Internet Móvel 4G	5	
Equipamentos/Router de Banda Larga Móvel	5	0,000 €

COMUNICAÇÕES EFECTUADAS EM TERRITÓRIO NACIONAL - COMUNICAÇÕES FORA DOS PACOTES PROPOSTOS			
Item	**Unidade**	**Quantidade**	**Preço Base**
Serviço de Voz Nacional			
Origem Rede Móvel - Intraconta	minuto	0	0,0000 €
Origem Rede Móvel - Todas as redes	minuto	1	
Serviço de Voz Internacional			
Internacional - Zona 1	minuto	1	
Internacional - Zona 2	minuto	1	
Internacional - Zona 3	minuto	1	
Internacional - Zona 4	minuto	1	
Immarsat (Satélite)	minuto	1	
Serviço de Mensagens Curtas (SMS)			
Intraconta/GFU	mensagem	0	0,0000 €
Redes Nacionais	mensagem	1	
Internacional - Zona 1 (Fixo e Móvel)	mensagem	1	
Internacional - Zona 2 (Fixo e Móvel)	mensagem	1	
Internacional - Zona 3 (Fixo e Móvel)	mensagem	1	
Internacional - Zona 4 (Fixo e Móvel)	mensagem	1	
Immarsat (Satélite)	mensagem	1	
Serviço de Mensagens Multimédia (MMS)			
Origem Rede Móvel - Intraconta	mensagem	0	
Redes Nacionais	mensagem	0	
Redes Internacionais	mensagem	0	
Serviço de Dados			
Custo MB adicional (Nacional e Roaming EU)	megabyte	1	
Valor Dados Roaming Resto do Mundo	megabyte	1	

COMUNICAÇÕES EFECTUADAS EM ROAMING - COMUNICAÇÕES FORA DOS PACOTES PROPOSTOS			
Item	**Unidade**	**Quantidade**	**Preço Base**
Serviço de Voz			
Chamadas efetuadas para países Zona 1	minuto	1	
Chamadas efetuadas para países Zona 2	minuto	1	
Chamadas efetuadas para países Zona 3	minuto	1	

Chamadas efetuadas para países Zona 4	minuto	1	
Chamadas efetuadas através Immarsat (Satélite)	minuto	1	
Chamadas recebidas para países Zona 1	minuto	1	
Chamadas recebidas para países Zona 2	minuto	1	
Chamadas recebidas para países Zona 3	minuto	1	
Chamadas recebidas para países Zona 4	minuto	1	
Chamadas recebidas através Immarsat (Satélite)	minuto	1	
Serviço de Mensagens Curtas (SMS)			
SMS enviado para País Zona 1/2/3/4	mensagem	1	
Serviço de Mensagens Multimédia (MMS)			
MMS enviado para País Zona 1/2/3/4	mensagem	1	