

MICAELA
FERREIRA
ARMAS
GONÇALVES

Assinado de forma
digital por MICAELA
FERREIRA ARMAS
GONÇALVES
Dados: 2022.08.31
09:30:44 +01'00'



**MPE – MADEIRA PARQUES EMPRESARIAIS, SOCIEDADE
GESTORA, S.A.**

CONSULTA PARA A APRESENTAÇÃO DE UMA PROPOSTA PARA A

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE “COMUNICAÇÕES FIXAS E ACESSO
À INTERNET FIXA”**

CONSULTA PRÉVIA 6/2022

CADERNO DE ENCARGOS



CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1. OBJETO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, cujo objeto principal consiste na “COMUNICAÇÕES FIXAS E ACESSO À INTERNET FIXA”, sendo adotado o procedimento de Consulta Prévia, ao abrigo do disposto nos artigos 16º nº 1, alínea b), 20º nº 1, alínea c) e 112º a 127º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços, objeto deste procedimento, deverão ser prestados e assegurados pelo Adjudicatário no seu local de trabalho, através de assistência remota ou nas instalações da MPE, S.A..

CLÁUSULA 3. CONTRATO

1. O contrato será reduzido a escrito em conformidade com o disposto no artigo 94º do CCP;
2. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos;
3. O contrato a celebrar integra, ainda, os seguintes elementos:
 - a. Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c. O presente Caderno de Encargos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada, prestados pelo adjudicatário.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

5. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato, resultantes de exigências de interesse público e aceites pelo prestador de serviços.

CLÁUSULA 4. PRAZO DO SERVIÇO

1. A prestação de serviços iniciar-se-á com a celebração do contrato e terá a duração de 36 meses.
2. O contrato pode ser rescindido pela MPE, S.A. mediante notificação prévia escrita com a antecedência mínima de 30 dias seguidos, não tendo o Cocontratante direito a qualquer tipo de indemnização.

CLÁUSULA 5. PREÇO BASE

O preço base que a MPE, S.A. se propõe pagar pela execução das prestações de serviços que constituem o objeto do contrato, nos termos e para os efeitos previstos no CCP, é:

Valor mensal de 340,00 € (trezentos e quarenta euros), correspondente a um valor anual de 4.080,00 € (quatro mil e oitenta euros), correspondendo a um valor global máximo de 12.240,00 € (doze mil, duzentos e quarenta euros), ao qual acresce o IVA à taxa em vigor.

CAPÍTULO II. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I – OBRIGAÇÕES DA MPE, S.A.

CLÁUSULA 6. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais da MPE, S.A., o acompanhamento, a reunião e disponibilização de todos os documentos e condições necessárias para o fornecimento dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos e a emissão das orientações nas diversas fases da sua execução.

SECÇÃO II – OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CLÁUSULA 7. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS

O Adjudicatário obriga-se a prestar os serviços indicados pela entidade contratante, nos termos das disposições do presente Caderno de Encargos e de acordo com a respetiva proposta.

CLÁUSULA 8. OBRIGAÇÕES DE SIGILO

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação técnica ou não técnica, comercial ou outra, relativa à MPE – Madeira Parques Empresariais, S.A., de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo e confidencialidade 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. O dever de sigilo e confidencialidade mantém-se para além do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato.

CLÁUSULA 9. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

O prestador de serviços deve prestar à MPE, S.A. toda a cooperação e esclarecimentos, sempre que solicitados, devendo, para o efeito, ser indicado, pelo Adjudicatário, um representante para a gestão do contrato.

SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DA MPE, S.A.

CLÁUSULA 10. PREÇO CONTRATUAL

1. Pelas prestações dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a MPE, S.A. deve pagar ao prestador de serviços os preços constantes da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. Os preços referidos no número anterior incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.



3. O valor a pagar poderá estar sujeito à redução remuneratória que lhe venha a ser legalmente imposta.

CLÁUSULA 11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados 60 dias após a entrega das respetivas faturas nas instalações da MPE.

CLÁUSULA 12. ATRASO NOS PAGAMENTOS

1. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o prestador de serviços a invocar a exceção do não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato.
2. O atraso em um ou mais pagamentos devidos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

CAPÍTULO III. PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

CLÁUSULA 13. RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELA MPE, S.A.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a MPE, S.A. 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 14. RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELO COCONTRATANTE

1. O Cocontratante poderá rescindir o contrato nos termos previstos neste Caderno de Encargos ou na Lei;
2. A rescisão não poderá afetar a prestação de serviços num prazo inferior a 60 dias úteis a contar da data da notificação.

CAPÍTULO IV. DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 15. SUBCONTRATAÇÃO

O Cocontratante não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

CLÁUSULA 16. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

Salvo casos de força maior, não é permitida a cessão da posição contratual do prestador de serviços.

CLÁUSULA 17. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser estipuladas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes contratuais, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual identificados no contrato, sem prejuízo do disposto nos artigos 467º a 469º do Código dos Contratos Públicos.
2. Qualquer alteração das informações de contacto prevista no contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 18. CONTAGEM DOS PRAZOS

Sem prejuízo de estipulação diversa prevista e do disposto nos artigos 470º e 471º do Código dos Contratos Públicos, os prazos previstos no presente Caderno de Encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

CLÁUSULA 19. FORO COMPETENTE

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal do Funchal.

CAPÍTULO V. SERVIÇOS A PRESTAR

REQUISITOS TÉCNICOS

O prestador de serviços deverá disponibilizar à MPE, os seguintes serviços\equipamentos:

- a) Serviço de Central telefónica virtual com os seguintes requisitos:
 - 8 Utilizadores na sede e 1 utilizador no Parque Empresarial da Cancela com possibilidade de escalar até 20 utilizadores por local;
 - Chamadas gratuitas e ilimitadas para todas as redes fixas e móveis nacionais e redes fixas da União europeia;
 - A solução deverá permitir as funcionalidades abaixo descritas;
 - A solução deverá incluir um portal SelfCare que permita autonomia na alteração das configurações básicas.

- b) 2 Telefones tipo Yealink T23G ou equivalente
 - LCD monocromático com luz de fundo 132x64
 - 2 Portas Giga-ethernet
 - 3 Dual-color LED
 - Headset Support (RJ9)
 - Conferência telefónica (com 3 intervenientes)
 - Voz HD
 - Alta-Voz
 - Transferência de chamadas,
 - Remarcação de chamadas,
 - Colocação de chamadas em espera
 - Reencaminhamento de chamadas,
 - Identificação de número chamador
 - Identificação de chamada em espera e chamada perdida

- c) 8 Telefones de operadora tipo Yealink T29G ou equivalente
 - 16 Contas SIP
 - LCD a Cores 4.3"(480 x 272)
 - 2 Portas Giga-ethernet
 - 10 Dual-color LED
 - Headset Support (RJ9, Bluetooth via USB)
 - Conferência telefónica (com 3 intervenientes)
 - Voz HD
 - Alta-Voz
 - Transferência de chamadas,
 - Remarcação de chamadas,
 - Colocação de chamadas em espera
 - Reencaminhamento de chamadas,

- Identificação de número chamador
- Identificação de chamada em espera e chamada perdida

d) 1 Switch Cisco SG300 – 24 Portas c/ Max POE ou equivalente

- Switch Layer 3 com gestão
- Suporte Quality of Service (QoS)
- Suporte Multicast
- 26 portas ethernet Basic switching RJ-45 Gigabit Ethernet (10/100/1000)
- 2 portas Combo SFP
- Suporte VLAN
- IP routing
- Capacidade de routing - 56 Gbit/s
- Tamanho da tabela de endereços MAC - 16384 entradas
- Número de VLANs - 4096
- Número de rotas estáticas - 512
- Suporte SSH/SSL support
- 8 MB de Memória packet buffer
- 16 MB de memória flash
- 24 portas Power over Ethernet plus (PoE+) no total de 375W

e) Serviço de Fax Online

f) Acesso internet

- 3 Acessos internet em tecnologia Fibra – Sede, Parque Empresarial da Cancela e Parque Empresarial de Camara de Lobos;
- Trafego ilimitado e sem contenção;
- Débito garantido com as seguintes velocidades:
 - Sede – 200M/100M;
 - Parque Empresarial da Cancela – 50M/10M
 - Parque Empresarial de Câmara de Lobos – 30M/6M
- Atribuição de 1 IP Fixo por local.

Deverá ser garantida a manutenção de toda a solução pelo período de vigência do contrato, de acordo com os seguintes requisitos mínimos:

- Suporte Telefónico 24 h *7 dias;
- Substituição / Reparação do HW/SW defeituoso;
- Resolução de Problemas de HW/SW: Dias uteis entre as 9h00 e as 18h00;
- Tempo reposição do serviço: 8 horas uteis.

A prestação de serviços deverá, ainda, ter em consideração as seguintes funcionalidades do Gestor e funcionalidades do Utilizador, definidas nos quadros seguintes:



MPE

MADEIRA PARQUES EMPRESARIAIS, S.A.

Funcionalidades de Gestor	Descrição
Anúncios de Cliente	Área de Gestão dos anúncios que permite consultar os anúncios disponíveis, associá-los aos serviços/funcionalidades e adicionar novos anúncios via <i>upload</i> de ficheiro ou criar através de Text-to-Speech. Todos os anúncios podem ser ouvidos ou descarregados do portal nesta área.
Captura de chamadas direta	Captura de chamadas de telefones em toque usando o código de acesso ao serviço seguida da extensão do utilizador a capturar.
Captura de chamadas de Grupo	Captura de uma chamada em toque no número de outro utilizador, desde que ambos pertençam ao mesmo grupo.
Chefe-Secretária	Reencaminhamento de chamadas para a(s) secretária(s). Serviço de atribuição direta ao utilizador, sem necessidade de configurações. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
Códigos de acesso a serviços	Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: para captura de chamadas, voicemail).
Contactos Empresariais	Gestão dos contactos corporativos externos, apresentação do nome dos contactos nas chamadas de entrada com destino nos telefones IP do cliente. Possibilidade de <i>upload</i> e <i>download</i> dos contactos por excel e vcard.
Estatísticas no Portal de Gestor	Estatísticas de chamadas e de serviços no Portal de Gestor de Cliente.
Extensão Especial	Transforma o número marcado, permitindo aceder, por exemplo, a destinos externos com um número igual a um número privado.
Fax Virtual Partilhado	Envio e receção de faxes utilizando o e-mail em vez de uma máquina de fax.
Feriados de Cliente	Permite configurar, nas funcionalidades que têm por base um calendário, os feriados nacionais e os do cliente (que se apliquem em todos os sites).
Fila de Espera	Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas pelo destino.
Fusos Horários	Suporte a múltiplos fusos horários de operação.
Gravação de Chamadas (opcional, com valor mensal)	Permite a gravação das chamadas efetuadas e/ou recebidas dos Utilizadores, em qualquer equipamento (fixo ou móvel).
Grupo de Atendimento	Grupo de telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender.

Leite



MPE

MADEIRA PARQUES EMPRESARIAIS, Lda

Marcação Rápida Corporativa	Configuração e visualização dos códigos de marcação rápida do cliente.
Menu IVR (opcional, com valor mensal)	Criação de menus navegáveis com opções de 0 a 9 em cada menu, com anúncios e mensagens para cada uma das opções. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
Números Especiais	Criação de lista de Destinos Externos, que são contactados de forma direta.
Pré-atendimento	Atendimento automático com mensagens personalizadas e opção de reencaminhamento direto.
Utilizador Virtual	Consulta do mapeamento de números curtos em destinos externos.

**MPE**

MADEIRA PARQUES EMPRESARIAIS, S.A.

Funcionalidades de Utilizador	Descrição
Barramento de Chamadas de Saída	Configuração de destinos para os quais não é possível estabelecer chamadas.
Barramento de SMS	Configuração de destinos para os quais não é possível enviar SMS.
Fazer Chamadas Anónimas	Restrição da identificação ao destino.
Inibição do Anúncio de Portabilidade	Inibição de mensagens informativas sempre que contactar um nº portado.
Marcação Rápida Corporativa	Consulta do plano de extensões da sua empresa.
Marcação Rápida Pessoal	Definição de um plano pessoal de marcações abreviadas.
OnNet Display	Definição do nome quando efetua chamadas para outros utilizadores.
Rechamada Automática	Quando liga para um número que está ocupado, a chamada será realizada novamente quando o número ficar livre, no telefone fixo ou no telemóvel.
Apresentação da Identificação de Origem	Permite ao utilizador destino a possibilidade de receber a identificação do utilizador que originou a chamada.
Barramento de Chamadas de Entrada	Configuração de origens das quais não é possível receber chamadas.
Grupo de Busca Pessoal	Configuração dos equipamentos (fixo e/ou móvel) onde recebe as chamadas, em simultâneo ou sequencial.
Não Incomodar	Todas as chamadas efetuadas para um dos seus números são rejeitadas
Reencaminhamento de Chamadas	Reencaminhe automaticamente as chamadas que recebe (Ex: horário, sempre). Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
Rejeição de Chamadas Anónimas	Todas as chamadas não identificadas são rejeitadas.
Busy Lamp Field	Visualização do estado de outra extensão no telefone do utilizador, através de teclas da iluminação (válido para telefone de operadora).
Captura de chamadas Direta	Permite a captura de chamadas de telefones em toque usando um código individual.
Captura de chamadas de Grupo	Grupo de Utilizadores que conseguem capturar as chamadas uns dos outros.
Consola de Operador (opcional, sem valor mensal)	Consola virtual para monitorização e controlo de chamadas.



MPE

MADEIRA PARQUES EMPRESARIAIS, S.A.

Códigos de acesso a serviços	Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: para captura de chamadas).
Fila de Espera	Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas.
Gravação de Chamadas (opcional, com valor mensal)	Permite a gravação das chamadas efetuadas e/ou recebidas dos Utilizadores, em qualquer equipamento (fixo ou móvel).
Grupo de Atendimento	Grupo de Telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender.
Multi Língua	Predefinição e possibilidade de seleção, em tempo real, do idioma a apresentar na interface gráfica do Portal.
Música em Espera	Possibilidade de tocar uma música quando coloca uma chamada em espera.
Pré-atendimento	Atendimento automático com mensagens personalizadas e opção de reencaminhamento direto.
Transferência de Chamadas	Transferir chamadas para outros Números (disponível apenas para consulta do estado – Ativo/Inativo).
Transferência entre Telefones	Permite ao utilizador transferir uma chamada em conversação num dos seus terminais para outro seu terminal, sem interromper a conversação.