

CADERNO DE ENCARGOS

193-UCP-2022 - SERV. CONV. VOZ E DADOS MÓVEIS E VOZ E DADOS LOCAL FIXO

HERMÍNIO JOSÉ
DA CRUZ
AUGUSTO
RODRIGUES

Assinado de forma digital
por HERMÍNIO JOSÉ DA
CRUZ AUGUSTO RODRIGUES
Dados: 2022.09.30 16:10:16
+01'00'

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
Cláusula 1. ^a - Objeto.....	3
Cláusula 2. ^a - Contrato.....	3
Cláusula 3. ^a - Duração do contrato.....	4
CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	4
SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	4
<i>Subsecção I - Disposições gerais</i>	4
Cláusula 4. ^a - Obrigações do prestador de serviços.....	4
Cláusula 5. ^a - Fatura Eletrónica.....	4
<i>Subsecção II - Dever de sigilo e proteção de dados</i>	5
Cláusula 6. ^a - Objeto do dever de sigilo.....	5
Cláusula 7. ^a - Proteção de dados.....	5
SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO DE ALCOBÇA.....	6
Cláusula 8. ^a - Preço contratual.....	6
Cláusula 9. ^a - Preço base.....	6
Cláusula 10. ^a - Condições de pagamento.....	6
CAPÍTULO III - GARANTIA DE CUMPRIMENTO E SEGUROS	7
Cláusula 11. ^a - Garantia de cumprimento contratual	7
Cláusula 12. ^a - Seguros	7
CAPÍTULO IV – SANÇÕES E INCUMPRIMENTO	7
Cláusula 13. ^a – Sanções.....	7
Cláusula 14. ^a – Não cumprimento do contrato	7
CAPÍTULO V – GESTÃO DO CONTRATO	8
Cláusula 15. ^a – Supervisão e controlo	8
Cláusula 16. ^a – Funções do gestor do contrato	8
CAPÍTULO VI – CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	9
Cláusula 17. ^a – Cessão e subcontratação da posição contratual por iniciativa do cocontratante.....	9
Cláusula 18. ^a – Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante.....	10
CAPÍTULO VII – MODIFICAÇÃO DO CONTRATO	10
Cláusula 19. ^a – Condições de modificação do contrato	10
CAPÍTULO VIII – RESOLUÇÃO DO CONTRATO	11
Cláusula 20. ^a - Resolução por parte do Município de Alcobça.....	11
Cláusula 21. ^a - Resolução por parte do fornecedor.....	11
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	12
Cláusula 22. ^a - Comunicações e notificações	12
Cláusula 23. ^a – Contagem dos prazos.....	12
Cláusula 24. ^a - Legislação aplicável	12
ANEXO A - CLÁUSULAS TÉCNICAS	13
Cláusula 1. ^a – Objeto e Condições Gerais	13
Cláusula 2. ^a – Cláusulas técnicas.....	15
Cláusula 3. ^a – Níveis de Serviço.....	26
Cláusula 4. ^a – Definição de chamadas Internacionais e roaming.....	27
Cláusula 5. ^a – Prazo de implementação do serviço.....	28
ANEXO B – GLOSSÁRIO	29
ANEXO C - LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS	32
ANEXO D – MAPA DE QUANTIDADES	34
ANEXO E – MAPA DE QUANTIDADES DISCRIMINADO	37

**CADERNO DE ENCARGOS - 193-UCP-2022 - SERV. CONV. VOZ E
DADOS MÓVEIS E VOZ E DADOS LOCAL FIXO****Capítulo I - Disposições gerais****Cláusula 1.^a - Objeto**

1 - O presente concurso tem por objeto principal a **aquisição de serviços convergentes de voz e dados móveis e de voz e dados em local fixo para o Município de Alcobça e em todas as escolas do concelho**, de acordo com as condições definidas neste Caderno de Encargos.

2 - Nos termos do n.º 1 do artigo 27.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), o Município de Alcobça reserva-se à possibilidade de adotar um ajuste direto em função de critérios materiais, ao(s) adjudicatário(s) do presente procedimento, para novos serviços que consistam na repetição de serviços similares, desde que estejam em conformidade (*designadamente o preço base seja calculado e definido com base nos preços contratuais adjudicados*) com este procedimento.

Cláusula 2.^a - Contrato

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

2 — O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados 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.

4 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.^a – Duração do contrato

O contrato tem duração máxima de 36 meses, caso não se esgote o preço contratual de €158.000,00+IVA, por aplicação dos preços unitários constantes na proposta do adjudicatário.

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I - Disposições gerais

Cláusula 4.^a - Obrigações do prestador de serviços

- 1 — Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação principal de cumprir com zelo o serviço contratado.
- 2 — A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.^a – Fatura Eletrónica

- 1 — O cocontratante é obrigado a emitir faturas eletrónicas no âmbito da execução deste contrato público, conforme artigo 299.º-B do Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação (CCP).
- 2 – O Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na sua atual redação define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos.
- 3 – A faturação eletrónica é obrigatória a partir de 01 de janeiro de 2021, estando este prazo alargado até 31 de dezembro de 2022 para as micro, pequenas e médias empresas, definidas nos termos da Recomendação 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003.
- 4 - Para assegurar o cumprimento dos prazos referidos no número anterior devem os cocontratantes desenvolver as atividades conducentes à implementação da fatura eletrónica nos contratos públicos, com vista a acelerar os prazos de conferência e pagamento pelos contraentes públicos.

Subsecção II - Dever de sigilo e proteção de dados

Cláusula 6.^a - Objeto do dever de sigilo

1 — O fornecedor deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Alcobça, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 — A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 — Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 7.^a – Proteção de dados

1 — O artigo 6.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados indica as situações em que o tratamento de dados é lícito, designadamente quando “*o tratamento for necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré – contratuais a pedido do titular de dados*”, e “*o tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito*”.

2 — Sempre que sejam remetidos dados pessoais, nomeadamente em relação à equipa de trabalho proposta, os mesmos devam ser acompanhados de declaração de consentimento para o tratamento dos dados para esta finalidade, por parte dos seus titulares.

3 – Nos termos da alínea v) do n.º 1 do artigo 4.º da Portaria n.º 57/2018, de 26 de fevereiro, a publicitação do contrato, é feita no Portal BASE, incluindo anexos e aditamentos, com exceção das informações que se relacionem com segredos de natureza comercial, industrial ou outra e das informações respeitantes a dados pessoais.

Secção II - Obrigações do Município de Alcobça

Cláusula 8.^a - Preço contratual

1 — Pelo objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Alcobça deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, 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 Alcobça, incluindo as despesas de alojamento e alimentação dos seus meios humanos, bem como todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção dos seus meios materiais.

3 – Não haverá lugar a revisão de preços.

Cláusula 9.^a – Preço base

1 - O preço base global de contrato definido nos termos do artigo 47.º do CCP é de € 158.000,00+IVA.

2 - Os preços contratuais apresentados pelo concorrente contêm todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Município de Alcobça.

Cláusula 10.^a - Condições de pagamento

1 — A quantia devida pelo Município de Alcobça, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 dias após a receção pelo Município de Alcobça das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento das obrigações respetivas.

2 — Em caso de discordância, por parte do Município de Alcobça, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

3 — Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Capítulo III - Garantia de cumprimento e seguros

Cláusula 11.^a - Garantia de cumprimento contratual

- 1 — Não é exigida a prestação de caução.
- 2 — O Município pode proceder à retenção de 10% do valor do pagamento a efetuar, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo adjudicatário das obrigações contratuais ou legais ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

Cláusula 12.^a – Seguros

- 1 — É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro da atividade que exerce.
- 2 — O Município de Alcobça pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo 1 dia útil.

Capítulo IV – Sanções e incumprimento

Cláusula 13.^a – Sanções

- 1 – Aplicar-se-ão as seguintes sanções por incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais definidos no Anexo A:
 - a) É aplicada uma sanção de 1% de desconto sobre a fatura para o incumprimento de 1 requisito técnico ou funcional;
 - b) É aplicada uma sanção de 4% de desconto sobre a fatura para o incumprimento de 2 a 4 requisitos técnicos ou funcionais;
 - c) É aplicada uma sanção de 6% de desconto sobre a fatura para o incumprimento de 5 ou mais requisitos técnicos ou funcionais.
- 3 - O valor das sanções pecuniárias pode ser deduzido ao preço contratualizado.

Cláusula 14.^a – Não cumprimento do contrato

- 1 — O adjudicatário não receberá qualquer pagamento pelos serviços não efetuados.

2 — Sempre que um serviço não se realize por causa imputável ao adjudicatário, este fica obrigado a indemnizar o Município de Alcobça em 75% do preço do serviço correspondente ao período em que o serviço não tenha sido executado.

3 — Nos casos em que, por motivos imputáveis ao adjudicatário, o período de interrupção de todo ou parte do serviço seja superior a 5 dias consecutivos ou a 15 intercalados há lugar à rescisão do contrato, sendo ainda a indemnização a que se refere o número anterior agravada para o valor máximo previsto no CCP.

4 — As indemnizações devidas nos termos do presente artigo poderão ser deduzidas das somas devidas pela entidade adjudicante ao adjudicatário.

Capítulo V – Gestão do contrato

Cláusula 15.^a – Supervisão e controlo

1 — O Município de Alcobça designa como gestor do contrato nos termos do artigo 290.º -A do CCP, Vitor Rodrigues, e nas suas ausências e impedimentos por Nuno Ribeiro, com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato.

2 — O adjudicatário deverá nomear um técnico que o represente em tudo o que concerne aos serviços a prestar, o qual servirá de interlocutor entre a entidade adjudicante e o adjudicatário para a resolução e/ou conhecimento de quaisquer assuntos inerente ao objeto do contrato.

3 — Para efeitos do cumprimento do exercício das funções de gestão do contrato o adjudicatário deverá disponibilizar os contactos telefónicos e de endereço eletrónico do representante por si nomeado.

4 — O adjudicatário estará sujeito à supervisão da execução do contrato, a qual será assegurada pelo gestor de contrato.

5 — Caso se verifiquem situações anómalas e com base nos relatórios emitidos pelo gestor de contrato, será o adjudicatário notificado para regularização imediata das mesmas.

Cláusula 16.^a – Funções do gestor do contrato

1 - O gestor do contrato deve:

- a) Acompanhar permanentemente a execução do contrato assegurando a verificação da execução em conformidade com o contratualizado tendo em consideração as cláusulas fixadas no contrato, conjugadas com o caderno de encargos e a proposta do adjudicatário e demais condições legais no âmbito do objeto do contrato;

- b) Acompanhar a execução do contrato com a frequência adequada ao integral desempenho das suas funções e caso detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas;
- c) Participar ao órgão competente, bem como, quando a lei o preveja, situações que comprometam a segurança, a qualidade, o preço contratado, assim como o cumprimento do prazo previsto; e
- d) Desempenhar as demais funções e poderes delegados de notificação ao adjudicatário no âmbito da execução do contrato, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato, as quais terão de ser aprovadas pelo órgão competente para autorizar a despesa.

2 - Quando se trate de contratos com especiais características de complexidade técnica ou financeira ou de duração superior a três anos, e sem prejuízo das funções definidas no ponto anterior, o gestor deve:

- a) Recorrer a técnicos em número e qualificações suficientes de forma a que a gestão do contrato abranja todas as áreas contratualizadas; e
- b) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos adequados a cada tipo de contrato, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do cocontratante, a execução financeira, técnica e material do contrato.

Capítulo VI – Cessão da posição contratual

Cláusula 17.^a – Cessão e subcontratação da posição contratual por iniciativa do cocontratante

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

2 - A cessão da posição contratual com iniciativa por parte do cocontratante depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que foram exigidos ao cedente na fase de formação do contrato.

3 - A autorização da subcontratação depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial subcontratado que foram exigidos ao subcontratante na fase de formação do contrato.

Cláusula 18.^a – Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante

1 - Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré -contratual na sequência do qual foi celebrado o presente contrato, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial no referido procedimento.

2 - Para o efeito previsto na parte final do número anterior, o contraente público interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré -contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.

3 — A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré -contratual original.

4 — A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato do contraente público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

5 — Os direitos e obrigações do cocontratante, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem -se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.

6 — As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 4 apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.

7 — Quando há lugar a caução e a garantias prestadas pelo cocontratante inicial, estas são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pelo contraente público aos respetivos depositários ou emitentes.

8 — A posição contratual do cocontratante nos subcontratos por si celebrados transmite -se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Capítulo VII – Modificação do contrato

Cláusula 19.^a – Condições de modificação do contrato

Nos termos do n.º 4 do artigo 42.º do CCP e por razões devidamente identificadas e justificadas, o contrato pode vir a ter serviços a mais e/ou a menos, nos termos previstos no

regime substantivo dos contratos administrativos do CCP, designadamente por via de situações supervenientes e / ou imprevistas relativamente à data de abertura do presente procedimento.

Capítulo VIII – Resolução do contrato

Cláusula 20.^a - Resolução por parte do Município de Alcobaca

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Município de Alcobaca pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o fornecedor violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Desvio do objeto da prestação de serviços;
- b) Interrupção da prestação de serviços por facto imputável ao adjudicatário;
- c) Incorreta execução dos trabalhos previstos nas condições técnicas específicas.

2 — O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Município de Alcobaca.

Cláusula 21.^a - Resolução por parte do fornecedor

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o fornecedor pode resolver o contrato quando 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.

3 — Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Alcobaca, 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 IX - Disposições finais

Cláusula 22.^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 23.^a – Contagem dos prazos

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

Cláusula 24.^a - Legislação aplicável

- 1 - A tudo o que não esteja especialmente previsto aplica-se o regime previsto no Código dos Contratos Públicos na sua atual redação e demais, legislação aplicável.
- 2 – Em respeito pelo n.º 2 do artigo 1.º A do CCP, o adjudicatário compromete-se a executar o contrato em respeito pelas normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental, de igualdade de género e de prevenção e combate à corrupção, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.
- 3 – As normas constantes do CCP relativas às fases de formação e de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

ANEXO A - Cláusulas Técnicas

Cláusula 1.^a – Objeto e Condições Gerais

1 - O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré contratual que tem por objeto principal a **aquisição de serviços convergentes de voz e dados móveis e de voz e dados em local fixo para o Município de Alcobça e em todas as escolas do concelho**, que deve cumprir os seguintes requisitos:

- 1.1. Encontrar-se de acordo com as normas e standards internacionais;
- 1.2. Ter uma arquitetura aberta e escalável.

2 - O prestador de serviços deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos na Lei das comunicações eletrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro) e demais legislações aplicáveis.

3 - Serviços de monitorização:

3.1. O adjudicatário tem de fornecer um portal técnico dotado de ferramentas de diagnóstico e monitorização em tempo real do desempenho e qualidade de serviço prestado no âmbito das soluções de voz, dados e internet. Esta plataforma tem de disponibilizar o conjunto de informação técnica nomeadamente:

- 3.1.1. Consulta dos registos de incidente com indicação atualizada do respetivo estado de evolução;
- 3.1.2. Visualização da composição (serviços contratados) de cada site;
- 3.1.3. Obter gráficos de utilização da rede de longa distância (wide area network-WAN) a cada 15 minutos (diários, semanais, mensais);
- 3.1.4. Obter gráficos de utilização Largura de Banda, RTD/Jitter. %CPU e % MEM em CPE a cada 5 minutos (diários, semanais, mensais);
- 3.1.5. Obter gráficos de utilização Largura de Banda, RTD/Jitter. %CPU e % MEM em CPE, em tempo real, leitura a cada segundo;
- 3.1.6. Alarmística e relatórios periódicos (via e-mail);
- 3.1.7. Listagem dos serviços contratados (inventário/parque).

4 - Relatórios de gestão: Os relatórios de gestão devem ser emitidos tendo em conta o perfil da entidade adjudicante que recebe a informação agregada ao nível do organismo e detalhada ao nível do utilizador.

- Relatórios de faturação
- Relatórios de níveis de serviços – emitidos com uma periodicidade trimestral.

4.1. Os relatórios de faturação, devem ser emitidos com uma periodicidade mensal, deverão incluir a seguinte informação:

4.1.1. Informação agregada de tráfego e valor do tipo, destino e entidade para o perfil previsto no n.º 3;

4.1.2. Informação sobre a chamada e/ou ligação, para o perfil previsto no n.º 3, com indicação de data, hora, número originador, número de destino (se aplicável), identificador do tipo de chamada e/ou ligação e duração/volume e custo;

4.2. Os relatórios de níveis de serviços, devem ser emitidos com uma periodicidade trimestral.

4.3. Os relatórios referidos nos números anteriores deverão ser fornecidos em formato eletrónico.

5. Equipamento de voz:

5.1. O Município de Alcobça disponibilizará todos os equipamentos de voz fixa necessários;

5.2. A solução de voz fixa deverá ser compatível com os equipamentos existentes no município:

5.2.1. Telefones SIP:

- a) Yealink DECT IP Phone W52P;
- b) Yealink IP Phone SIP-T42G;
- c) Cisco SPA525G2+SPA500S;
- d) Siemens Openstage 20 HFA;
- e) Yealink IP Phone SIP T46U;
- f) Yealink DECT IP Phone W53P.

5.2.2. Telefones GSM:

- a) Maxcom MM36D GSM;
- b) Maxcom MM28D HS GSM.

Cláusula 2.^a – Cláusulas técnicas

1 - Serviços de telecomunicações Fixas:

1.1. Descrição do serviço - o fornecimento dos serviços de telecomunicações Fixas, deverá contemplar ou considerar os seguintes pontos:

- 1.1.1. Serviço de central de telefonia IP baseado em modelo *hosted cloud*);
 - 1.1.2. Solução Flat Rate para todas as redes nacionais (fixas e moveis, excetuando todos os serviços especiais), para todos os telefones fixos (251) e GSM fixos (87);
 - 1.1.3. Os 87 telefones GSM existentes funcionem como um telefone fixo, de forma a poderem ser atribuídas extensões;
 - 1.1.4. Todo o plano de numeração existente no Município, deverá ser mantido;
 - 1.1.5. Deverá ser previsto um plafond de 50,00€ mensais, para chamadas fora do pacote;
 - 1.1.6. Menus IVR com 2 níveis;
 - 1.1.7. Fax Server para o Município, que deverá ser faturado à unidade;
 - 1.1.8. 2 números verdes, faturados da seguinte forma;
 - a) Valor para chamadas com origem na rede fixa;
 - b) Valor para chamadas com origem na rede móvel;
 - 1.1.9. 14 Linhas Analógicas para Elevadores / Alarmes;
 - 1.1.10. Todos os números fixos (DDI's), existentes em todas as entidades do procedimento, deverão ser mantidos.
- 1.2. Cláusulas técnicas - Requisitos mínimos das Comunicações Fixas de Voz e Dados.
- 1.2.1. Os serviços de comunicações fixas de voz a fornecer devem obedecer aos seguintes requisitos mínimos:
- a) Garantir a faturação ao minuto;
 - b) Disponibilizar a informação de faturação e consumo cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;
 - c) Garantir a possibilidade de barramento de chamadas de voz para os diversos tipos de acessos disponibilizados, incluindo a possibilidade de barramento apenas para destinos móveis e/ou chamadas de valor acrescentado;
 - d) As linhas telefónicas analógicas são destinadas a elevadores e alarmes;
 - e) As comunicações dentro da central telefónica virtual são taxadas a custo zero.

- f) Deverá ser possível definir um plafond de chamadas fora do pacote (50€);
- g) Deverão ser fornecidos 2 números verdes, mantendo a numeração atual.

1.2.2. Relativamente às funcionalidades de telefonia, o serviço de voz fixa deverá ter as seguintes funcionalidades genéricas, a associar a qualquer extensão telefónica:

- a) Barramentos que permitam impedir os utilizadores de fazerem determinados tipos de chamadas de saída, tais como chamadas internacionais, chamadas de valor acrescentado;
- b) Chamada em espera que permita reter uma chamada durante um período de tempo até uma das partes desligar;
- c) Transferência de chamadas 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;
- d) 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;
- e) 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.

f) Toque Simultâneo: deve permitir tocar simultaneamente múltiplos telefones quando são recebidas chamadas numa determinada extensão do Município de Alcobça. O primeiro telefone a atender a chamada fica com ela e os restantes param de tocar;

g) Restrição ou apresentação do Número e Número Genérico: para cada extensão do Município de Alcobça deverá ser possível definir a apresentação ou restrição do número nas chamadas (saída), chamada a chamada ou por defeito. Deverá ainda ser possível a extensão apresentar-se com o seu número próprio (DDI) ou com um número genérico do Município de Alcobça.

1.2.3. Deverá ainda ter as seguintes funcionalidades avançadas, a associar a extensões do tipo telefonista ou extensões de atendimento telefónico principais do Município de Alcobça

-
- a) Encaminhamento Seletivo de Chamadas de Entrada, 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 pelo próprio Município de Alcobça;
- b) Distribuição automática de chamadas, podendo as chamadas ser distribuídas por múltiplas extensões de uma forma simultânea, segundo uma ordem fixa, ou ponderada de forma a se conseguir uma distribuição personalizada de chamadas. Deve ser possível parametrizar 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) Atendimento automático de chamadas que permita fornecer, de acordo com o horário de entrada e/ou número chamador, uma mensagem personalizada a quem liga com um conjunto opções, recolha a escolha do chamador e trate a chamada de acordo com essa escolha. As opções disponíveis para tratamento da chamada devem ser pelo menos as seguintes:
- i. Transferência com ou sem anúncio do sistema;
 - ii. Transferência para fila de espera e/ou telefonista;
 - iii. Marcação por extensão;
 - iv. Repetição de mensagem e saída do atendimento automático.
 - v. A escolha das opções da alínea anterior é realizada com recurso ao teclado do telefone. O sistema de atendimento automático deve poder ser configurado pelo Município de Alcobça;
- d) Fila de espera, que permita o pré-atendimento das chamadas e a sua retenção até à disponibilidade de atendimento pelo Município de Alcobça. Esta funcionalidade deve dar a possibilidade ao Município de Alcobça de definir, o tamanho da fila espera; uma mensagem de entrada na fila.
- e) Deve existir a possibilidade de distribuir automaticamente uma fila de espera por várias extensões da câmara, que poderão estar em locais diferentes do Município de Alcobça, e 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 facilmente:
- i. Ter visibilidade do tamanho da fila de espera;
 - ii. Transferir chamadas;

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

1.2.4. Possibilidade de Monitorização de outras extensões, que permite a uma extensão visualizar se outras extensões estão ocupadas (em chamada) ou não, atender ou transferir diretamente chamadas de e para essas extensões,

1.2.5. Possibilidade de definição de diretórios de contactos, a disponibilizar nos telefones do Município de Alcobça, de uma forma global ou personalizada por telefone;

1.2.6. Possibilidade de gestão da solução e parametrização das funcionalidades, 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 do Município de Alcobça;

1.2.7. Possibilidade de integração da rede móvel do Município de Alcobça com a solução a implementar;

1.2.8. Possibilidade de criação de menus de atendimento predefinidos (IVR);

1.2.9. Possibilidade de introduzir código de bloqueio no terminal fixo, para impedir a realização de chamadas indevidas por parte de outros utilizadores.

1.3. O prestador de serviços de comunicações de voz, obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:

1.3.1. Garantir a portabilidade da numeração existente no universo da entidade adjudicante, sem custos associados;

1.3.2. Assegurar a possibilidade de, além da numeração pública, manter o plano de numeração privada de 4 dígitos, atualmente existente no Município de Alcobça;

1.3.3. Assegurar que os utilizadores, a partir de uma extensão fixa, possam efetuar ligação para qualquer outra extensão telefónica fixa, pertencente ao Município de Alcobça, digitando apenas o código interno associado à respetiva extensão, dentro do universo da numeração estabelecida pelo operador;

1.3.4. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;

1.3.5. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer rede de telecomunicações internacional que utilize numeração válida e reconhecida internacionalmente pelas entidades competentes;

1.3.6. Garantir a identificação correta das chamadas para os destinos referidos nos pontos 1.3.4 e 1.3.5, de forma a permitir o retorno das chamadas, sem prejuízo de se optar pela confidencialidade das mesmas de forma dinâmica (chamada a chamada);

1.3.7. Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorrem em tempo real e apresentam a qualidade prevista e reconhecida nas normas internacionais, por via de um controlo adequado dos parâmetros de compressão, largura de banda, contenção e latência dos circuitos que suportam as comunicações de voz;

1.3.8. Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz num valor aceitável, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;

1.3.9. Deve ser disponibilizado mensalmente ao Município de Alcobça, 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.

2 - Serviços de telecomunicações móveis.

2.1. Descrição do serviço - o fornecimento dos serviços de telecomunicações móveis (conforme indicados nestas cláusulas técnicas), deverá contemplar ou considerar os seguintes pontos:

2.1.1. Plafond mensal de voz móvel e plafond mensal de sms's, de 51.000 minutos partilhados pelos cartões existentes;

2.1.2. Plafond mensal de voz móvel e plafond mensal de sms's, de 10.000 minutos adicionais partilhados pelos cartões existentes, a ser usado sempre que se esgote o plafond existente;

2.1.3. Deverá ser previsto um plafond de 50,00€ mensais, para chamadas fora do pacote;

2.1.4. Deverá ser possível definir um plafond mensal de dados, por cartão, com as seguintes tipologias:

a) Tipologia 1: Plafond mensal de dados por cartão de 4GB;

b) Tipologia 2: Plafond mensal de dados por cartão de 7GB;

c) Tipologia 3: Plafond mensal de dados por cartão de 40 GB;

2.1.5. Plafond para equipamentos, no valor de 25.000,00€ (vinte e cinco mil euros);

2.1.6. Plataforma de envio de SMS ou grupo de 10.000 SMS sem prazo de utilização:

a) Poderá ser renovado sempre que esgotado.

2.2. Cláusulas técnicas - Requisitos mínimos das Comunicações Móveis de Voz, SMS e MMS:

2.2.1. O Município de Alcobça pretende manter ativos os cartões existentes de telemóvel/smartphones, podendo este número ser aumentado ou diminuído, conforme as necessidades do Município (números a manter, fornecidos em anexo);

2.2.2. Sempre que sejam adquiridos novos números de cartão, estes deverão ser incluídos no contrato celebrado ao abrigo do presente procedimento concursal;

2.2.3. O contrato a celebrar, engloba ainda o fornecimento de equipamentos, através da atribuição de um plafond de € 25.000,00€, para gestão ao longo da duração do contrato, sem qualquer custo;

2.2.4 Deverá ser facultada uma lista, de equipamentos elegíveis para o plafond, atualizada mensalmente com equipamentos de tecnologia recente;

2.2.5. Sempre que solicitado pelo Município de Alcobça, o prestador de serviços fica obrigado a instalar equipamento (s) necessário (s) para uma boa cobertura de rede nos locais utilizados pelos serviços do Município, caso se verifique deficiência ou inexistência da mesma. A instalação deste tipo de equipamentos não terá qualquer custo para a entidade adjudicante;

2.2.6. O prestador de serviços não pode, em caso algum, estabelecer o pagamento de componentes fixas, designadamente a título de assinaturas, para quaisquer, dos serviços móveis de voz, SMS ou MMS a prestar;

2.2.7. A tarifação no tráfego de Voz "rede Intra conta" (Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel) e no tráfego SMS e MMS "rede Intra conta" (Origem Rede Móvel - Terminação Rede Móvel) é de 0,000€;

2.2.8. A tarifação no tráfego de Voz "rede Intra conta" (Origem na rede fixa (SIP Trunk ou tecnologia como acessos primários) - Terminação Rede Móvel ou Rede Fixa) é de 0,000€;

2.2.9. A tarifação no tráfego de Voz "rede Intra conta" (Origem Rede Móvel - Terminação Rede Fixa ou Rede Móvel - numeração que faz parte dos DDI's) é de 0,000€;

2.2.10. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

- a) Discriminar nos planos de preços as chamadas de voz efetuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
- b) Garantir a portabilidade de numeração, se necessário, para todos os serviços existentes no universo da entidade adjudicante sem qualquer custo;
- c) Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
- d) Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto;
- e) Unidade de faturação de dados máximo 100 KB;
- f) Garantir a possibilidade de barramento de chamadas;
- g) Possibilitar a atribuição de plafond zero até um máximo de 150 cartões em simultâneo. Nestes casos os cartões ficam limitados à realização de chamadas de voz e envio de SMS e MMS dentro da VPN (só com possibilidade de chamadas rede Intra conta) e números especiais gratuitos como por exemplo o 112, mas com possibilidade de receber chamadas de qualquer rede;
- h) A solução deve permitir a inibição do serviço de roaming e internacionais;
- i) Na utilização em roaming os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas;
- j) Todos os tarifários especiais devem ser barrados desde o início do contrato, sendo desbloqueados somente aquando pedido pelo gestor de contrato do Município;
- k) Ter disponível para fornecer, terminais (telemóveis, smartphones, etc....) com diversas opções em termos de marcas, modelos e sistemas operativos, atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
- l) Disponibilizar à entidade adjudicante, com periodicidade mínima trimestral, novos catálogos/listas sobre os equipamentos referidos na alínea anterior, com indicação do preço máximo para aquisição;
- m) Disponibilizar à entidade adjudicante, via plataforma web, acesso a área reservada, para análise detalhada da faturação;
- n) Caso seja necessário, o desbloqueamento dos equipamentos existentes no Município de Alcobaca, é da responsabilidade do prestador de serviços assim como os encargos daí resultantes.
- o) No final do contrato todos os equipamentos móveis serão desbloqueados sem custos pelo prestador de serviços e serão propriedade do Município de Alcobaca.

2.3. É da responsabilidade do prestador de serviços:

2.3.1. As cedências, ativações, descativações, emissão de cartões duplos e duos, segundas vias de cartões, sendo ainda da sua responsabilidade todos os encargos decorrentes do seu fornecimento.

2.3.2. Fornecimento a custo zero de cartões SIM e eSIM para utilização por parte do Município de Alcobça em smartphones ou telemóveis;

2.3.3. Fornecer um plafond, para equipamentos móveis de voz, no valor de 25.000€ (vinte e cinco mil euros), a utilizar a partir do início do contrato.

3 - Serviços de dados - cartões de dados moveis.

3.1. Descrição do serviço - o fornecimento dos serviços de dados - cartões de dados moveis (conforme indicados nestas cláusulas técnicas), deverá contemplar ou considerar os seguintes pontos:

3.1.1. Dados móveis GPRS/2G/3G/4G/5G/ para 30 cartões com tráfego ilimitado e sem PUR;

3.1.2. Plafond de 1GB para dados móveis M2M;

3.1.3. Equipamentos móveis de dados para os cartões que vierem a ser solicitados (hotspots ou outros), fornecidos a custo zero.

3.2. Cláusulas técnicas - Requisitos mínimos das Comunicações Móveis de Dados:

3.2.1. Pretende o Município de Alcobça, fornecimento a custo zero, de cartões de dados para utilização em tablets, PEN's, routers Wi-Fi, ou outros; associados a pacote(s) de dados mensais com ou sem limite de utilização, bem como a ativação do serviço de acesso a dados em telemóveis/smartphones/tablets, a indicar pelo mesmo;

3.2.2. O valor mensal a pagar nos pacotes de dados deverá ser fixo, excluindo os dados em roaming;

3.2.3. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

a) Unidade de faturação máximo 100 KB;

b) A solução deve permitir a inibição do serviço de voz;

- c) Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
- d) As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;
- e) Na utilização em roaming os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas;
- f) A solução deve permitir a inibição do serviço de roaming;
- g) Ter disponível para fornecer a custo zero, terminais e acessórios tais como (hotspots, etc.) com diversas opções em termos de marcas, modelos e sistemas operativos, atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado.

3.2.4. O serviço de comunicações móveis de dados poderá ser utilizado nos seguintes casos:

- a) No mesmo equipamento terminal utilizado para as comunicações móveis de voz, com um único cartão SIM;
- b) No mesmo equipamento terminal utilizado para as comunicações móveis de voz, com possibilidade de cartão SIM mais cartão eSim;
- c) Num equipamento móvel do tipo tablet, com um cartão SIM específico para o efeito;
- d) Num modem específico para comunicações móveis de dados com interface USB e formato PEN;
- e) Em qualquer outro equipamento que necessite de acesso a dados (router Wi-Fi, equipamento com GPS, quiosque multimédia, equipamentos M2M, etc.).

3.2.5. Os equipamentos necessários para utilização do serviço de dados contratado deverão ser disponibilizados à entidade adjudicante a custo zero;

3.2.6. O número anterior não se aplica aos equipamentos móveis de voz e dados (telemóveis) assim como aos equipamentos M2M;

3.2.7. É da responsabilidade do prestador de serviços:

- a) As cedências, ativações, descativações, emissão de cartões duplos e duos (MultiSIM), segundas vias de cartões, sendo ainda da sua responsabilidade todos os encargos decorrentes do seu fornecimento;
- b) Serviço de dados móveis para 30 cartões de dados com tráfego mensal ilimitado e sem PUR;
- c) Serviço de dados para cartões M2M com 500MB de tráfego mensal partilhados, sendo o tráfego barrado atingindo este limite;

- d) Serviço de dados para cartões M2M, com tecnologia no mínimo GPRS para comunicação com a aplicação;
- e) O número de cartões mencionados nas alíneas anteriores será ajustado em função das necessidades do Município de Alcobaca.

4 - Serviços de dados - Fibra Ótica.

4.1. Descrição do serviço - o fornecimento dos serviços de dados - Fibra Ótica, deverá contemplar ou considerar os seguintes pontos:

4.1.1. Deverão ser fornecidos os seguintes acessos fixos de dados:

- a) 1 (um) acesso simétrico 300/300 Mbps;
- b) 1 (um) acesso simétrico 200/200 Mbps;
- c) 1 (um) acesso simétrico 100/100 Mbps;
- d) 7 (sete) acessos simétricos 30/30 Mbps.

4.2. Cláusulas técnicas.

4.2.1. Os acessos fixos de dados 300/300 Mbps e 200/200 Mbps deverão ser securizados, de acordo com a seguinte regra indexada à largura de banda contratada:

- a) Até 100 Mb/s: 99,95%;
- b) Superior a 100 Mb/s: 99,99%;
- c) Este nível de serviço (SLA) é contado ao ano;
- d) O SLA é aplicado ao nível dos equipamentos físicos e dos circuitos, propriedade da entidade prestadora dos serviços;
- e) Terão de ser disponibilizados às entidades adquirentes mensalmente relatórios de utilização;
- f) Terão de ser disponibilizadas às entidades adquirentes ferramentas de monitorização online dos acessos;
- g) O custo associado aos equipamentos terminais em cada local deve estar incluído na proposta.

4.2.2. Deverão ser fornecidos, sem custos adicionais as seguintes quantidades de IP's públicos:

- a) 38 IP's Fixos Públicos para a linha 300/300 Mbps;
- b) 4 IP's Fixos Públicos para a linha 200/200 Mbps;
- c) 4 IP's Fixos Públicos para cada uma das 7 linhas 30/30 Mbps;

4.2.3 Deverá ser incluída a possibilidade de gerir todos os ip´s públicos, domínio **cm-alcobaca.pt** e DNS, através de um portal WEB.

5 - Serviços de Televisão e Internet.

5.1. Descrição do serviço - Serviços de Televisão e Internet. (conforme indicados nestas cláusulas técnicas), deverá contemplar ou considerar os seguintes pontos:

5.1.1. Duo play (TV+NET 200/100mbts):

5.1.2. Serviço de Televisão por cabo – Básico;

5.2. Cláusulas técnicas.

5.2.1. Requisitos mínimos do serviço duo play:

- a) A linha de dados que suporta a solução deverá ser de 200/100 Mbps;
- b) O serviço de TV deverá ter um pack standard de canais, sem recurso a canais pagos;
- c) A solução deverá possibilitar a instalação até 4 box com as seguintes características mínimas:
 - i. Ligação por cabo Ethernet;
 - ii. Ligação por WiFi;
 - iii. Ligação à televisão, do tipo "HDMI".

5.2.2. Requisitos mínimos do serviço de Televisão:

- a) O serviço de TV deverá ter um pack standard de canais, sem recurso a canais pagos;
- b) A solução deverá possibilitar a instalação até 4 box, com as seguintes características mínimas:
 - i. Ligação por cabo Ethernet;
 - ii. Ligação por WiFi;
 - iii. Ligação à televisão, do tipo "HDMI".

Cláusula 3.^a – Níveis de Serviço

1 - Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no presente procedimento o prestador de serviços deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

1.1. Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;

1.2. Garantir assistência técnica nas instalações da entidade adquirente, após comunicação formal desta, sem encargos adicionais:

1.2.1. Terminais móveis - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

1.2.2. Equipamentos de interligação e acessos simétricos - 4h x 24h x 365 dias ano;

1.2.3. Serviço duo play - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

1.2.4. Equipamentos de acesso à internet e acessos assimétricos - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

1.2.5. Acessos analógicos - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 17h;

1.3. Garantir a atribuição de uma identificação única e inequívoca para cada incidente reportado;

1.4. Apresentação de relatórios de faturação com periodicidade prevista no presente caderno de encargos;

1.5. Presença de reuniões periódicas para análise dos relatórios com a entidade adjudicante sempre que por esta seja solicitado;

1.6. Garantir um Centro de Atendimento Técnico (CAT) com atendimento geral disponível 24 horas que garanta um tempo médio de atendimento inferior a 10 minutos;

1.7. Disponibilização de equipamento equivalente em caso de avaria dos equipamentos terminais, sem encargos adicionais, até 48 horas após a comunicação da ocorrência ao CAT;

1.8. Garantir uma taxa de avarias em terminais inferior a 1%;

1.9. Garantir que o tempo máximo total de privação do serviço contratado é inferior a 12 horas por ano, a partir da altura em que o operador recebe a participação da avaria;

1.10. Garantir que o tempo de privações do serviço é inferior a 12 horas.

Cláusula 4.^a – Definição de chamadas Internacionais e roaming

1. - Para efeitos de chamadas internacionais a partir da rede fixa ou móvel (excluindo o roaming) considera-se o seguinte:

1.1. Zona 1: Redes Fixas União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; EUA e Canadá;

1.2. Zona 2: Redes Móveis União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; Resto da Europa;

1.3. Zona 3: Argélia, Marrocos, Tunísia, PALOP's, Venezuela, África do Sul, Austrália, Brasil e Macau;

1.4. Zona 4: Resto do Mundo.

2. - As Zonas para efeitos de roaming são as seguintes:

2.1. Zona 1: União Europeia* (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia);

2.2. Zona 2: África do Sul; Andorra; Bósnia Herzegovina; Gibraltar; Gronelândia; Ilhas Faroé; Islândia; Liechtenstein; Moçambique; Noruega; Suíça;

2.3. Zona 3: Albânia; Angola; Arménia; Austrália; Bielo-Rússia; Brasil; Bulgária; Cabo Verde; Canadá; Croácia; EUA (inclui Ilhas Virgens e Porto Rico); Geórgia; Guiné-Bissau; Macedónia; Marrocos; Moldávia; Macau; República Dominicana; São Tomé e Príncipe; Timor; Tunísia; Turquia; Roménia; Ucrânia;

2.4. Zona 4: Montenegro; Redes Satélite; Rússia; Sérvia e Resto do Mundo (excepto Benin; Cambodja; Kazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka).

2.5. Zona 5: Benin; Cambodja; Kazaquistão; Chade; Cuba; Guadalupe; Guiana Francesa; Índia; Maldivas; Martinica, St. Barthelemy, St. Martin e Sri Lanka e outros tipos de comunicações (Aviões, embarcações, etc.).

3. - Serviços especiais fora do pacote;

3.1. Deverá ser facultada uma tabela, com todos os serviços especiais para comunicações fixas e móveis e respetivos valores a cobrar;

3.2. Todos estes serviços, deverão estar barrados no início do contrato.

Cláusula 5.^a – Prazo de implementação do serviço

Os serviços objeto de contrato devem ser implementados no prazo constante da proposta adjudicada, o qual não poderá exceder o prazo de 30 dias.

ANEXO B – Glossário

- Assistência Técnica – Serviço de apoio especializado que garanta troca de equipamento em caso de avaria, reparação, manutenção, configuração e resolução de avarias de acessos;
- Cartão SIM – (Subscriber Identification Module) – Cartão identificador do subscritor do serviço;
- CAT – Centro de Apoio Técnico da entidade prestadora do serviço;
- DDI's (Direct Dial In) - Marcação direta de extensões e possibilidade de agrupar um conjunto de números a entregar à entidade adquirente, independente da tecnologia da central telefónica recetora, que permite a posterior conversão para uma extensão interna, sem intervenção de telefonista.
- Disponibilidade de rede – Tempo durante o qual é possível efetuar e receber chamadas e/ou enviar dados entre dois equipamentos terminais, calculada em termos de percentagem sobre o total considerado;
- Equipamento terminal – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora do serviço – equipamento de routing ou serviço de voz;
- Equipamento terminal, propriedade da entidade adquirente – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede interna – equipamento de switching;
- Gestor de serviços – Responsável pela gestão e execução do contrato, nomeado pela entidade prestadora de serviços;
- Gb – Gigabit;
- GB – Gigabyte;
- IP – Internet Protocol (protocolo internet);
- Indicador de Desempenho – Conjunto de métricas que permitem aferir a qualidade e o desempenho da rede do prestador de serviço e dos serviços prestados aos utilizadores;
- IVR – (Interactive Voice Response)
- KB - KiloByte
- M2M - (machine-to-machine) - Tecnologia que permite a troca de informação entre dois dispositivos ligados de alguma forma entre si, sem necessidade de intervenção humana;

-
- Mb/s ou Mbps – (megabit por segundo) Unidade de transmissão de dados através de um meio físico;
 - MB – Megabyte;
 - MMS – (Multimedia Messaging Service) Serviço de mensagens multimédia;
 - Multi-SIM – 2 cartões SIM com o mesmo número com possibilidade de partilha de voz e/ou dados.
 - Nível de Serviço ou SLA – Utilizado para designar Service Level Agreement (SLA): contrato que especifica os níveis de serviço ou standards de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a uma determinada entidade adquirente, nomeadamente, a disponibilidade de infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança de dados, etc.;
 - Portabilidade – Serviço de rede que permite que um número (móvel ou fixo) originalmente atribuído pelo ICP – ANACOM a um dado prestador de serviços seja transportado para outro prestador de serviços;
 - Privação de serviço – Indisponibilidade de rede que prive utilizar serviços que estão no âmbito do objeto do contrato;
 - PUR – Política de Utilização Responsável;
 - QoS (Quality of Service) - Qualidade de serviço é a possibilidade de numa rede se poderem implementar regras e controlar parâmetros como latência, taxa de erros, disponibilidade, priorização de tráfego, etc., de forma a otimizar a largura de banda disponível;
 - Rede Fixa (SFT) – Comunicações realizadas para a rede fixa ou redes nómadas;
 - Rede Intra-conta – Comunicações realizadas entre equipamentos terminais (móveis e/ou fixos) contratados pelo Município de Alcobça;
 - Rede Off-Net – Comunicações realizadas para outras redes externas à rede do prestador de serviços;
 - Rede On-Net – Comunicações realizadas dentro da rede do prestador de serviços;
 - Serviço "triple play" – Serviço integrado de televisão, internet e voz fixa;
 - Serviço de dados – Serviço de transporte de dados, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento apropriado, ligado a um ponto terminal da rede, enviar e receber dados para outro ponto terminal;
 - Serviços de comunicações de voz – Serviço de transporte de voz, em tempo real, permitindo a qualquer utilizador, através de um equipamento apropriado, ligado a um

ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal. Pode ainda suportar um conjunto de serviços adicionais, tais como fax e transmissão de dados;

- SIP – Session Initiation Protocol (protocolo de iniciação de sessão);
- SMS – Short Message Service (serviço de mensagens escritas curtas);
- VoIP – (Voice over Internet Protocol) - Tecnologia que permite estabelecer chamadas telefónicas através de uma rede de dados, convertendo um sinal de voz analógico num conjunto de sinais digitais, posteriormente enviados através de uma ligação sob a forma de pacotes com endereçamento IP.

ANEXO C - Locais de instalação dos serviços

Designação	Nº Telefone	Morada	Cód. Postal	Coordenadas GPS (Google Earth)	
				N	W
Fibra ótica 200Mbps simétrico (Serviços Técnicos)	n/a	Rua da liberdade	2460-060 Alcobça	39°33'12.10"N	8°58'16.99"W
Fibra ótica 100Mbps simétrico (Cineteatro Alcobça)	n/a	Rua Dom Afonso Albuquerque	2460-020 Alcobça	39°33'2.14"N	8°58'32.20"W
Pavilhão Municipal de Alcobça	262596670	Rua Judite Neves Vasco	2460-007 Alcobça	39°33'15.96"N	8°58'32.65"W
Posto de Turismo de São Martinho Porto	262980022	Rua Vasco da Gama	2460-680 São Martinho do Porto	39°30'45.82"N	9° 8'6.58"W
S.A. Marionetas	262583007	Casal Pereiro, Estrada Eng. Vieira Natividade	2460-485 Alcobça	39°31'47.91"N	8°59'0.05"W
Piscinas Municipais em Pataias	244586547	Rua Nº Sª da Vitória, Pataias	2445 Pataias	39°40'33.38"N	9° 0'31.82"W
Agrupamento Escolas de Cister - Alcobça	262505170	Rua Costa Veiga	2460-028 Alcobça	39°32'29.04"N	8°58'21.88"W
Centro Escolar de Alcobça	262595457	Centro escolar Alcobça	2460-059 Alcobça	39°32'55.66"N	8°58'42.23"W
EB1/JI de Pataias	244580368	Avenida da Lagoa	2445-202 Pataias	39°40'18.09"N	8°59'42.28"W
EB23 de Pataias	244589343	Avenida da Lagoa	2445-202 Pataias	39°40'29.06"N	8°59'53.74"W
EB1 de Burinhosa	244586761	R. do Clube	2445-036 Burinhosa	39°42'1.97"N	8°59'1.04"W
JI de Burinhosa	244586755	R. Casal das Terras	2445-039 Burinhosa	39°42'2.29"N	8°59'3.75"W
EB1 /JI de Martingança	244589746	R. do Pinhal do Rei	2445-726 Martingança	39°41'15.83"N	8°57'54.66"W
EB1 /JI de Alpedriz	262544899	R. da Escola	2460-242 Alpedriz	39°37'46.02"N	8°56'49.20"W
EB1 de Póvoa	262544449	R. da Sra. da Graça nº 5 e 7	2460-414 Póvoa	39°36'3.32"N	8°58'16.42"W
JI de Póvoa	262545254	Rua das Barrias, nº63	2460-396 Póvoa	39°36'10.95"N	8°57'48.85"W
EB1 de Maiorga	262597306	R. 25 de Abril, Nº69	2460-532 Maiorga	39°34'54.62"N	8°58'42.23"W
EB1/JI de Aljubarrota	262508823	R. Direita	2460-601 Aljubarrota	39°33'54.01"N	8°55'58.96"W
EB1 de Bárrio	262598591	R. da Igreja Nova, nº 17	2460-302 Bárrio	39°33'36.49"N	9° 1'12.01"W
EB1 de Vestiaria	262597802	R. da Piedade	2460-742 Casais Vestiaria	39°33'22.68"N	9° 0'11.68"W
EB1/JI de Atafja	262507119	R. das Seixiras	2460-713 Atafja de Cima	39°33'27.25"N	8°54'3.85"W
EB1/JI de Carvalhal	262508025	R. Principal	2460-606 Carvalhal	39°33'3.05"N	8°56'2.75"W
EB1 de Évora de Alcobça	262509346	R. da Escola	2460-492 Évora	39°30'45.72"N	8°58'32.79"W

Designação	Nº Telefone	Morada	Cód. Postal	Coordenadas GPS (Google Earth)	
				N	W
JI de Évora	262509343	R. Dra. M ^a do Espírito Santo R. de Figueiredo	2460-492 Évora	39°30'50.72"N	8°58'27.15"W
EB1/JI de Carris	262509410	R. da Igreja	2460-480 Carris	39°29'54.11"N	8°57'9.47"W
EB1 de Areeiro	262507888	R. Principal, nº 21	2460-473 Areeiro	39°30'4.97"N	8°59'37.04"W
JI de Areeiro	262500087	R. da Escola	2460-473 Areeiro	39°30'4.26"N	8°59'36.35"W
EB1/JI de Casal Ramos	262500227	Casal de Ramos	2460-350 Casal Ramos	39°30'8.56"N	9° 2'3.31"W
Agrupamento de Escolas de Benedita	262925010	Rua Frei António Brandão	2476-901 Benedita	39°25'34.46"N	8°58'59.34"W
Centro Escolar de Benedita	262926325	Av. Padre Inacio Antunes, nº58	2475-102 Benedita	39°25'28.36"N	8°58'12.18"W
Centro Escolar de Turquel	262919912	Rua do Porto da Pedra	2460-898 Turquel	39°27'39.43"N	8°58'25.24"W
JI de Gaio	262910629	Rua Principal	2460-771 Vimeiro	39°29'17.87"N	9° 3'3.16"W
EB1 de Vimeiro	262910065	R. Principal	2460-781 Vimeiro	39°28'22.34"N	9° 1'3.11"W
JI de Vimeiro	262910833	R. Principal	2460-781 Vimeiro	39°28'23.00"N	9° 1'1.86"W
EB1 de Ribafria	262920312	Estrada Ribafria	2475-040 Benedita	39°24'54.05"N	8°59'25.34"W
JI de Ribafria	262929211	Estrada Ribafria	2475-040 Benedita	39°24'53.90"N	8°59'27.76"W
Agrupamento de Escolas de São Martinho do Porto	262985090	Rua dos Bombeiros Voluntários	2460-654 S. Martinho do Porto	39°30'55.88"N	9° 7'37.78"W
Centro Escolar de Cela Nova	262502292	Rua da Cruz	2460-352 Cela Nova	39°32'7.95"N	9° 2'37.79"W
EB1 de São Martinho do Porto	262980240	Rua Dr. Rafael Gabliardini Graça	2460-648 São Martinho do Porto	39°30'46.16"N	9° 7'54.65"W
Centro Escolar de Alfeizerão	262999090	Rua João de Deus	2460-105 Alfeizerão	39°30'4.24"N	9° 6'10.95"W
JI de Casal Pardo	262990535	Largo Rossio	2460-197 Casal do Pardo	39°30'2.97"N	9° 4'39.25"W
EB1 de Casal Velho	262990886	Rua 4 de Julho	2460-199 Casal Velho	39°29'10.44"N	9° 4'24.03"W

ANEXO D – Mapa de quantidades

Código	Designação	Unidade	Quantidade mensal	Quantidade total (36 meses)
1	Solução Flat Rate (preço por equipamento) para todas as redes nacionais - terminais fixos	UN	251	9036
2	Solução Flat Rate (preço por equipamento) para todas as redes nacionais - terminais fixos GSM	UN	87	3132
3	Bolsa mensal no valor de 50 euros para chamadas fora do pacote - chamadas fixas	UN	1	36
4	Menus IVR	UN	2	72
5	Fax server - Preço envio fax	UN	4	144
6	Valor minuto número verde (origem rede fixa)	UN	2	72
7	Valor minuto número verde (origem rede móvel)	UN	2	72
8	Linhas Analógicas para Elevadores / Alarmes	UN	14	504
9	Serviço de Comunicações Moveis - 51.000 minutos partilhados à conta	UN	1	36
10	Serviço de Comunicações Moveis - 10.000 minutos adicionais partilhados à conta	UN	1	36
11	Bolsa mensal no valor de 50 euros para chamadas fora do pacote - Chamadas moveis	UN	1	36
12	Serviço de voz móvel gestão por utilizador / cartão - Pacote mensal de minutos de voz - Pacote de dados móveis com 4GB	UN	163	5868
13	Serviço de voz móvel gestão por utilizador / cartão - Pacote mensal de minutos de voz - Pacote de dados móveis com 7GB	UN	27	972
14	Serviço de voz móvel gestão por utilizador / cartão - Pacote mensal de minutos de voz - Pacote de dados móveis com 40GB	UN	14	504
15	ENVIO DE SMS EM MASSA - Pacote de 10.000 SMS sem prazo de utilização durante os 3 anos	UN		1
16	Serviços de dados móveis - Internet Móvel 4G/5G T. Ilimitado sem PUR	UN	30	1080
17	Plafond de 1 GB para dados móveis M2M	UN	1	36
18	Soluções de dados fixos dedicados - 300Mbps simétrico Securizada	UN	1	36
19	Soluções de dados fixos dedicados - 200Mbps simétrico Securizada	UN	1	36
20	Soluções de dados fixos dedicados - 100Mbps simétrico	UN	1	36
21	Soluções de dados fixos dedicados - 30Mbps simétrico	UN	7	252
22	Soluções de dados fixos dedicados - Adicional para 38 endereços de IP públicos fixos	UN	1	36
23	Soluções de dados fixos dedicados - Adicional para 4 endereço de IP público fixo	UN	8	288

Código	Designação	Unidade	Quantidade mensal	Quantidade total (36 meses)
24	Serviço Duo Play: Dados e Televisão - Fibra com 200/100 Mbps com todos os canais (excepto prémium)	UN	29	1044
25	Serviço Televisão cabo básico	UN	7	252
26	Box c/ Ligação Ethernet	UN	37	1332
27	FORA DO PACOTE - VOZ MÓVEL - Redes Nacionais	UN	1	36
28	FORA DO PACOTE - VOZ MÓVEL - Internacional - Zona 1	UN	1	36
29	FORA DO PACOTE - VOZ MÓVEL - Internacional - Zona 2	UN	1	36
30	FORA DO PACOTE - VOZ MÓVEL - Internacional - Zona 3	UN	1	36
31	FORA DO PACOTE - VOZ MÓVEL - Internacional - Zona 4	UN	1	36
32	FORA DO PACOTE - SMS - Redes Nacionais	UN	1	36
33	FORA DO PACOTE - SMS - Internacional - Zona 1 (Fixo e Móvel)	UN	1	36
34	FORA DO PACOTE - SMS - Internacional - Zona 2 (Fixo e Móvel)	UN	1	36
35	FORA DO PACOTE - SMS - Internacional - Zona 3 (Fixo e Móvel)	UN	1	36
36	FORA DO PACOTE - SMS - Internacional - Zona 4 (Fixo e Móvel)	UN	1	36
37	FORA DO PACOTE - MMS - Redes Nacionais -	UN	1	36
38	FORA DO PACOTE - MMS - Redes Internacionais	UN	1	36
39	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas efetuadas para países Zona 1	UN	1	36
40	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas efetuadas para países Zona 2	UN	1	36
41	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas efetuadas para países Zona 3	UN	1	36
42	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas efetuadas para países Zona 4	UN	1	36
43	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas recebidas para países Zona 1	UN	1	36
44	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas recebidas para países Zona 2	UN	1	36
45	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas recebidas para países Zona 3	UN	1	36
46	FORA DO PACOTE - ROAMING - VOZ - Chamadas recebidas para países Zona 4	UN	1	36
47	FORA DO PACOTE - ROAMING - SMS - SMS enviado para País Zona 1/2/3/4	UN	1	36
48	FORA DO PACOTE - ROAMING - MMS - MMS enviado para País Zona 1/2/3/4	UN	1	36
49	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Espanha, Alemanha, França e Reino Unido (redes fixas)	UN	1	36
50	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Espanha, Alemanha, França e Reino Unido (redes móveis)	UN	1	36
51	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Europa Ocidental - Austria, Belgica, Dinamarca, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Vaticano, Luxemburgo, Noruega, Suécia, Suíça (redes fixas)	UN	1	36
52	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Europa Ocidental - Austria, Belgica, Dinamarca, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Vaticano, Luxemburgo, Noruega, Suécia, Suíça (redes móveis)	UN	1	36

Código	Designação	Unidade	Quantidade mensal	Quantidade total (36 meses)
53	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Resto da Europa	UN	1	36
54	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Angola	UN	1	36
55	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Moçambique	UN	1	36
56	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - EUA e Canadá	UN	1	36
57	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Brasil	UN	1	36
58	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Hong-Kong, China e Macau	UN	1	36
59	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Marrocos, Tunísia e Argélia	UN	1	36
60	FORA DO PACOTE - VOZ FIXA - Resto do Mundo	UN	1	36
61	Gestão do domínio cm-alcobaca.pt	UN	1	36

ANEXO E – Mapa de quantidades discriminado

Mapa de cantidades discriminado

[illegible]