

CONSULTA PRÉVIA PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET

CONSULTA PRÉVIA N.º 008/2022 - DAF

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de Internet, de acordo com as Especificações Técnicas descritas na parte II deste Caderno de Encargos, sendo adotado o procedimento de Consulta Prévia, ao abrigo do disposto no Decreto – Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro e alterado pelo decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

Artigo 2.º

Prazo de Execução

1. A prestação do serviço será executada de acordo com os prazos e requisitos estabelecidos na Parte II deste Caderno de Encargos.
2. A relação contratual extingue-se com a prestação do serviço, sem prejuízo da manutenção de obrigações acessórias que tenham sido estabelecidas inequivocamente em favor da entidade adjudicante e que devam perdurar, tais como as de sigilo ou de garantia dos bens ou serviços adquiridos.

Artigo 3.º

Obrigações do Adjudicatário

O adjudicatário obriga-se a prestar o serviço referido nas Especificações Técnicas descritas na Parte II do presente Caderno de Encargos, de acordo com a respetiva proposta e após a assinatura do contrato.

Artigo 4.º

Preço base

Pelo fornecimento do objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Castro Daire, deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, o qual terá como parâmetro o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 47º do Código dos Contratos Públicos, que terá como base o valor de 45 600,00 €.

Artigo 5.º

Condições de Pagamentos

Os pagamentos devidos pelo contraente público devem ser efetuados no prazo e nas condições a acordar, após a entrega das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento das obrigações a que se referem.

Artigo 6.º
Obrigações de Sigilo

O adjudicatário obriga-se ao sigilo de quaisquer informações que obtenha em virtude da execução do contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado pela entidade contratante, nos termos e para os efeitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais.

Artigo 7.º
Cessão da Posição Contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Decreto-Lei n.º 18/2009, de 29 de Janeiro, e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.

Artigo 8.º
Subcontratação

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para proceder ao fornecimento dos bens relativos ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

Artigo 9.º
Casos Fortuitos ou de Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. 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.

Artigo 10.º
Caução para Garantir o Cumprimento de Obrigações

Não haverá lugar à prestação de caução.

Artigo 11.º
Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

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

Artigo 12.º **Contrato**

1. Fazem sempre parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:
 - a) Os suprimientos 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 caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
2. Em caso de divergência entre os vários elementos que compõem o contrato, prevalece a ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. O adjudicatário obriga-se a entregar os seguintes documentos de habilitação, no prazo de 5 dias após a notificação de adjudicação:
 - a) Declaração emitida, conforme modelo constante do anexo I do presente convite;
 - b) Documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas d), e) e i) do artigo 55º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro;
 - c) Certidão do registo nacional de pessoas coletivas.

Artigo 13.º **Aprovação da minuta do contrato**

O concorrente cuja proposta seja escolhida fica obrigado a pronunciar-se sobre a minuta do contrato no prazo de seis dias após a sua receção, findo o qual, se não o fizer, considerar-se-á aprovada a mesma minuta.

Artigo 14.º **Renovação do contrato**

O contrato produz efeitos desde a data da sua assinatura, e tem a duração de três anos.

Artigo 15.º
Responsabilização

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade contratante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das disposições seguintes.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade contratante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

Artigo 16.º
Lei Aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto aplica-se o regime previsto no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro e alterado pelo decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto (Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável).

Artigo 17.º
Foro Competente

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

PARTE II**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****Serviços a adquirir:****Acesso Internet**

Pretende-se uma solução com um acesso principal, suportado em Fibra Ótica, com uma conectividade (*downstream/upstream*) a **300Mbps/300Mbps** para acesso Internet, com débitos simétricos. A solução deverá contemplar também uma conectividade exclusiva para comunicações de voz fixa em IP com garantia de Qualidade de Serviço (QoS) para o serviço de Voz.

Para redundância do referido acesso principal deverá ser fornecido um acesso **securizador** para funcionar em caso de falha do acesso principal, com traçado distinto do acesso Principal (acesso securizado) entre a rede Ethernet, do operador, e as instalações do Município, com ligação a POP's (centrais de operador) distintos, sendo entregue ao Município em circuitos, integralmente construídos em fibra ótica, com interfaces de fibra ótica distintos. O acesso securizador terá que garantir em caso de falha do Acesso Principal todas as conectividades (Internet e voz fixa) do acesso principal com as mesmas características de débitos e de funcionalidades.

O fornecedor deverá fornecer documentação em planta georreferenciada (sistema de referência: Portugal Continental — PTTMO6/ ETRS89), em formato digital (.DXF), com a marcação dos caminhos da implantação de ambas as infraestruturas que pretendem criar/instalar/utilizar até às instalações do Município de Castro Daire, a partir dos seus "POP's".

Todas as conectividades indicadas terão débitos garantidos sem contenção e com tráfego de dados ilimitado.

A solução terá também de contemplar equipamentos routers distintos por cada acesso, adequados à largura de banda das conectividades, com capacidade de processamento adequado e com capacidade de efetuar os protocolos de *routing* adequados a que a solução de securização funcione de forma automática em caso de falha do acesso/router principal.

Os serviços acima devem apresentar as seguintes características:

- Débitos simétricos de download / upload;
- Débito garantido, sem qualquer taxa de contenção;

- Sem limites de utilização de tráfego ou tempo;
- Disponibilizar IP's Públicos de LAN (de acordo com as regras definidas pelas entidades competentes);
- Reposição de serviço, em caso de avaria, no máximo em 4 horas lineares.

Acesso de voz fixa

As conectividades de voz deverão permitir 16 canais SIP Trunk e ter garantia de QoS (deverá haver separação de tráfego VoIP e Dados), recorrendo ao padrão IEEE 802.1Q.

A conectividade de voz deverá ser compatível com o servidor de voz, instalado no Edifício Paços do Concelho, do fabricante ALCATEL LUCENT, do modelo OXO CONNECT, release ONEPT050/031.002. Para tal deverá ser instalado todo o *hardware* e todo o *software* necessário à ligação do servidor de voz à conectividade de voz, a disponibilizar pelo operador.

A conectividade de voz deverá cumprir com as seguintes características:

- 16 canais de voz IP (16 chamadas em simultâneo) para acesso à rede pública de voz.
- Todos os canais, de voz, deverão incluir um *plafond* mínimo de 64.000 minutos, por mês, para destinos fixos e móveis nacionais (destinos iniciados por "2" ou por "9").

A morada de instalação é Edifício Paços do Concelho R. Dr. Pio Figueiredo 42 - 3600-225 Castro Daire.

Sites Acesso Internet em Fibra para WiFi Valorizar

Deverá ser colocado nos 5 locais nas moradas abaixo indicadas, acessos sobre fibra, possibilitando débitos baseado no conceito FTTH (Fiber To The Home) e por conseguinte, a fibra deve chegar diretamente à LAN de cada um dos edifícios, com elevados níveis de segurança, fiabilidade e disponibilidade.

O acesso Fibra à Internet deve incluir de base os seguintes elementos:

- Acesso físico, totalmente construído em fibra ótica;
- Conectividade à Internet sobre fibra ótica;
- Tráfego ilimitado;
- IP Fixo WAN;
- Largura de banda mínima 100Mbps/20Mbps;

- Router adequado à performance e aos requisitos do serviço contratado com a entidade Turismo de Portugal EP - WiFi Valorizar, disponibilizado nos dois referidos locais, através de infraestrutura do Município de Castro Daire.
- Reposição de serviço, em caso de avaria, no máximo em 8 horas úteis.

Morada de instalação:

- a) R Dr. Pio Figueiredo, 31, 3600-214 CASTRO DAIRE;
- b) R Balneário Termal, BALNEÁRIO, 3600-398 TERMAS DO CARVALHAL;
- c) BR Castelo, ED CONDE, 3600-152 CASTRO DAIRE.

Cartões para comunicação Máquina-a-Máquina

A solução de comunicações máquina-a-máquina deverá cumprir com os seguintes requisitos:

- Cartões IoT com tarifário de dados *Packet Switch*;
- Plataforma *selfcare* para gestão dos cartões IoT;
- Aplicação no dispositivo móvel;
- Monitorização.

Deverá ser disponibilizado o acesso a **cartões SIM IoT** e a um **portal de selfcare** para gestão das comunicações entre máquinas/equipamentos/objetos na rede móvel, de forma fiável e flexível, exclusivamente.

Nos pontos seguintes são especificadas as funcionalidades mínimas exigidas para as três componentes acima:

Portal de selfcare

Através do portal de *selfcare* deverá ser possível realizar as seguintes ações:

- Identificar mensalmente o total de cartões e os seus estados, assim como as comunicações efetuadas por conta, o volume total de tráfego e os minutos consumidos;
- Gerir e aceder num só local ao cadastro de equipamentos/cartões (ex. designação, IMEI, contactos úteis, coordenada onde deve estar o cartão com possibilidade de visualização dessa localização das suas soluções em mapa);
- Consultar características de todo o parque de cartões IoT desta solução em tabelas e gráficos dinâmicos (ex. informações do cartão, configuração dos cartões, última antena a que se ligaram, última comunicação que efetuaram, plafond e extra plafond consumido versus contratado, entre outros);

- Definir o tipo de comunicação que é expectável dos cartões de modo a saber em cada momento se os cartões estão a comunicar normalmente, ou de forma intermitente ou se não estão a comunicar;
- Selecionar a APN a atribuir (de entre as que lhe pertencem ou que estão disponíveis para uso geral, nomeadamente a internetm2m) e gerir a atribuição de IPs fixos associados a APNs criadas à medida;
- Carregar informação por ficheiros (ex.: pontos de conectividade ou alterações de configuração do cartão);
- Efetuar testes de diagnóstico por cartão;
- Localização da estação base que serve cada cartão SIM de modo pontual em mapa ou através de relatórios que podem ser exportados do portal web;
- Definir alertas ao cartão ou à conta (ex. consumo dentro e fora do plafond, entrada em roaming, alteração de IMEI, numero de sessões efetuada) e parametrizar o texto e destinatários das notificações (SMS ou email para utilizadores, sms para o cartão IoT ou envio de informação por API para um portal web) ou a atuação que se pretende que seja efetuada ao recurso (ex.: suspender comunicação até próximo ciclo de faturação ou indicação em contrário);
- Gerar ou agendar a elaboração de relatórios de utilização/tráfego (parametrizáveis por grupos de cartões) com resumos das sessões por datas e por cartão;

Aplicação no dispositivo móvel

A Aplicação deverá permitir gerir, através de um smartphone (Android, iOS) ou tablet, em tempo real, todos os cartões SIM das suas aplicações IoT, quer tenham conectividade 2G/3G/4G ou LTE-M.

Aceder, em mobilidade, às principais funcionalidades do portal de self-care organizadas de uma forma simples e intuitiva.

Permitir aos colaboradores no terreno, analisar e configurar de forma rápida os cartões SIM.

Beneficiar de maior autonomia para análise e despiste de problemas, em qualquer local.

Funcionalidades na App:

Efetuar consultas - verificar, em tempo real:

- Estado do cartão SIM (em teste, ativo,...);
- Permissão de roaming;
- Data e hora da última comunicação;
- PIN, ICCID, IMSI, IMEI do equipamento;
- Serviços de comunicação ativos (dados, SMS, voz,...);
- Geolocalização do cartão SIM

Alterar/configurar:

- Estado do cartão SIM (suspender, ativar,...);
- Estado das comunicações / roaming;
- Tarifário atribuído, APN, serviços ativos.

Efetuar teste de diagnóstico - verificar:

- Se o cartão SIM está bem configurado;
- Qual o estado na rede MEO (ligado/desligado);
- Se está a comunicar dentro do período definido como normal (com atividade).

Monitorização

Serviço de monitorização da rede móvel e cartões SIM em tempo real, apresentando a sua performance em gráficos e relatórios.

Este serviço deverá permitir:

- Localizar os cartões em mapa, com análise visual do nível de atividade dos cartões (cores distintas tendo em conta a data/hora da última comunicação);
- Reconhecer a marca e modelo do equipamento usado por cada cartão, o que permite identificar o modo de atuação no equipamento caso haja perda temporária de conectividade;
- Receber informação em caso de existência de uma avaria na rede já identificada, na zona onde cada cartão está registado.

Deverão ser entregues documentos comprovativos das funcionalidades exigidas e de pelo menos 5 referências de implementação da solução.

Quantidade de serviços

Deverão ser propostos 10 cartões para comunicações máquina-a-máquina, com as funcionalidades descritas nos pontos anteriores, com 20 MBytes/mês, em território nacional continental, por cartão, partilháveis à conta, num total de 400 MBytes/mês, para utilização de dados *Packet Switch*, em tecnologia **GPRS: 2G/3G/4G e LTE-M**.

O serviço deverá incluir as atualizações de software do portal *web*.

A taxa das comunicações, dentro e fora do plafone, deverá ser feita em unidades no máximo de 1 KByte.

Inventário abrangido pelo contrato de manutenção

Item	Descrição	Qtd
1	Câmara Municipal	
1.1	Chicote UTP Cat6 até 2m	2
1.2	Optical Transceiver, eSFP, GE, Single-mode Module(1310nm, 10km, LC)	1
1.3	Chicote FO SMF até 2m	1
1.4	Plataforma de controlo e gestão de acessos e de autenticação e gestão até 500 utilizadores em simultâneo com suporte de base de dados	1
1.5	Access Controller WiFi	1
2	Bairro do Castelo, edifício “escola Conde Ferreira	
2.1	Gateway para Plataforma de controlo e gestão de acessos	1
2.2	Ponto de Acesso	1
2.3	Antena Setorial Dual Band 2,4/5GHZ MIMO c/ enclosure IP67 para AP	1
2.4	Power Injector Gb 802.03at	1
2.5	Acessórios de Instalação	1
2.6	Mastro até 2m	1
2.7	Cabo FTP Outdoor (inclui conectores)	55
2.8	Chicote UTP Cat6 até 2m	2

2.9	Painel organizador de cabos 19" 1U	1
2.10	Painel RJ45 24p CAT6 UTP LCS	1
2.11	Régua 19" C/ 6 Tomadas SHUCKO e interruptor Bipolar	1
2.12	Bastidor de mural 6Us	1
3	Zona termal, em Termas do Carvalhal	
3.1	Gateway para Plataforma de controlo e gestão de acessos	1
3.2	Ponto de Acesso	2
3.3	Pack de 4 Antenas Omni Dual Band 2,4/5GHZ MIMO c/ enclosure IP67 para AP	1
3.4	Antena Setorial Dual Band 2,4/5GHZ MIMO c/ enclosure IP67 para AP	1
3.5	Power Injector Gb 802.03at	2
3.6	Acessórios de Instalação	2
3.7	Mastro até 2m	2
3.8	Cabo FTP Outdoor (inclui conetores)	110
3.9	Chicote UTP Cat6 até 2m	2
3.10	Painel organizador de cabos 19" 1U	1
3.11	Painel RJ45 24p CAT6 UTP LCS	1
3.12	Régua 19" C/ 6 Tomadas SHUCKO e interruptor Bipolar	1
3.13	Bastidor de mural 6Us	1
4	Museu Municipal	
4.1	Ponto de Acesso	1
4.2	Pack de 4 Antenas Omni Dual Band 2,4/5GHZ MIMO c/ enclosure IP67 para AP	1
4.3	Acessórios de Instalação	1
4.4	Mastro até 2m	1
4.5	Cabo FTP Outdoor (inclui conetores)	60
4.6	Chicote UTP Cat6 até 2m	4
4.7	Painel RJ45 24p CAT6 UTP LCS	2
4.8	Régua 19" C/ 6 Tomadas SHUCKO e interruptor Bipolar	2
4.9	Bastidor de mural 6Us	2
4.10	Painel organizador de cabos 19" 1U	2

4.11	Switch	1
4.12	Optical Transceiver, eSFP, GE, Single-mode Module(1310nm, 10km, LC)	1
4.13	Chicote FO SMF até 2m	1
5	CIIMP (Centro de Interpretação e Informação de Montemuro e Paiva)	
5.1	Ponto de Acesso	1
5.2	Pack de 4 Antenas Omni Dual Band 2,4/5GHZ MIMO c/ enclosure IP67 para AP	1
5.3	Acessórios de Instalação	1
5.4	Mastro até 2m	1
5.5	Cabo FTP Outdoor (inclui conetores)	20
5.6	Chicote UTP Cat6 até 2m	2
5.7	Switch	1
5.8	Optical Transceiver, eSFP, GE, Single-mode Module(1310nm, 10km, LC)	1
5.9	Chicote FO SMF até 2m	1

Plataforma de registo e autenticação

A plataforma que a seguir se descreve tem o objetivo de gerir e controlar o registo de acessos dos utilizadores à rede Wi-Fi e também de possibilitar a autenticação destes mesmos utilizadores na rede.

A plataforma deverá permitir vários níveis de administração e a criação de vários domínios independentes, para a gestão e acesso a dados, em locais diferentes.

Todos os domínios deverão estar devidamente segregados, não havendo qualquer tipo de acesso à informação, assim como, à visualização da mesma, entre domínios diferentes.

Esta plataforma garantirá a proteção do acesso à rede Wi-Fi, gestão de tempo de acesso e largura de banda por utilizador e registo dos acessos, disponibilizando vários tipos de autenticação, com a possibilidade da utilização de um captive portal completamente customizável, permitindo também a visualização em tempo real ou num histórico temporal parametrizável, do comportamento de cada visitante ou munícipe conectado à rede Wi-Fi.

Esta plataforma deverá permitir a disponibilização de um conjunto de reports, essenciais para o estudo dos comportamentos, dos fluxos e da tipificação dos visitantes, permitindo ao Município tomar decisões com base em dados reais de utilização e também criando uma via de comunicação mais eficaz com os visitantes e munícipes.

A solução no seu global deverá obrigatoriamente contemplar os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

Características gerais

- Plataforma WEB com interface de backoffice centralizada para gestão de utilizadores
- Plataforma Multi-tenant
- Criação de vários níveis de administração e visualização
- Definição de regras de acesso baseadas em grupos de utilizadores
- RGPD Complaint
- Suporte HTTP/ HTTPS
- Possibilidade de terminar sessão de utilizador (Session kick)
- Controlo de acessos e redirecionamento WEB para a página do contratante
- Disponibilização de API, para integração com APPs móveis
- Solução redundante e escalável
- Suporte de Pontos de Acesso multimarca, bem como, arquiteturas Wi-Fi standalone e centralizadas
- Integração com plataformas de marketing e analytics

Autenticação:

- Registo por login e password
- Auto-registo
- Página de registo totalmente compatível com dispositivos móveis
- Autenticação por MAC Address
- Autenticação através de redes sociais: Facebook e Google+
- Customização de Imagem de portal de entrada (captive portal)
- Possibilidade da criação de captive portal customizado de forma adaptativa ao utilizador, através da criação de grupos (exemplo: de acordo com idade, género, nacionalidade, etc.) aumentando a eficácia da comunicação com o visitante.
- Walled garden (configurável para sites autorizados)
- Re-autenticação automática

Gestão do utilizador:

- Configuração do consumo de Tráfego
- Configuração de largura de banda: Definição de limites máximos de velocidade de Download e Upload independentes.
- Configuração do tempo de acesso.
- Tempo para logoff automático após inatividade
- Data de expiração de serviço

Analytics

- Apresentação de taxas de utilização e estatísticas associadas
- Número de utilizadores em tempo real e num histórico de temporal parametrizável
- Ranking temporal - Gráficos de utilização de rede ao longo de um espaço temporal parametrizável e análise de picos
- Heatmap gráfico com o número de utilizadores ligados à rede em tempo real
- Análise de utilizadores frequentes na rede
- Análise de tempos médios e absolutos de utilização por seção
- Obtenção de fingerprint dos devices conectados (tipo de device, sistema operativo e versão, linguagem do browser)

Comunicação com o utilizador:

- Possibilidade de criação de formulários para perfil de utilizador 100% personalizáveis
- Possibilidade de envio de inquéritos de satisfação
- Possibilidade de veicular informação na página de autenticação

Serviço de Manutenção e Assistência técnica

O Serviço de Manutenção e Assistência técnica apresentado, prima pela prontidão da resposta e de Reposição do Serviço. Desta forma garante-se a operacionalidade da solução do Município, evitando as quebras prolongadas de serviço.

1 Manutenção Corretiva

Sempre que detetada uma situação anormal de funcionamento, quer através de observação direta, derivada da manutenção preventiva ou após solicitação do Município, deverá a equipa de manutenção do adjudicatário, intervir no sentido de repor o bom funcionamento do sistema.

2 Nível de Serviço Proposto

A proposta deverá prever o fornecimento dos serviços de Manutenção e Suporte por 3 anos.

Na tabela seguinte é apresentado o nível de serviço e respetivos parâmetros para os Serviços de Manutenção e Assistência técnica à solução a estabelecer com o Município.

Horário da Prestação do Serviço	Tempo de Resposta	Horário de Intervenção
8h x 5 dias 9h – 18h*	Next Business Day	9h – 18h

*exceto feriados e fins de semana

2 Nível de Serviço Proposto

As ações da manutenção corretiva deverão contemplar a execução das seguintes operações:

- Suporte telefónico, e-mail ou Fax gratuito dentro do “Horário da Prestação do Serviço” de acordo com o Nível de Serviço Contratado.
- Suporte remoto em caso de avaria reportada pelo Município ou apoio à operação e manutenção;
- Diagnóstico remoto dos equipamentos sempre que tal seja tecnicamente possível, nomeadamente com utilização do software de monitorização da rede já existente no atual sistema;
- Extensão da garantia e substituição de equipamentos avariados durante o período de prestação do serviço;
- Substituição de equipamentos avariados ou parte destes por módulos de reserva do cliente (caso se aplique);
- Analisar e fornecer uma solução, adequada para os problemas reportados pelo, incluindo toda a informação relevante;
- Desenvolver, em tempo útil, as modificações/correções de software ou hardware para a resolução de problemas existentes no sistema;
- Fornecer ao cliente as atualizações de Software (releases de manutenção);
- Fornecer toda a informação ao TAC do fabricante de forma que este investigue, diagnostique e proponha soluções para os problemas reportados;
- Deslocação e mão-de-obra;
- Relatórios técnicos detalhados das intervenções efetuadas.

Castro Daire, 04 de outubro de 2022

O presidente da Câmara Municipal

Dr. Paulo Martins de Almeida