CADERNO DE ENCARGOS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

CLÁUSULA 1.ª

OBJETO

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 de Comunicações Móveis, Fixas e Internet** e é elaborado nos termos do artigo 42.º n.º 2 do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 2.ª

PRAZO DO CONTRATO

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 3 anos, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA 3.ª

PRAZO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O prestador de serviços obriga-se a iniciar a prestação dos serviços, com todos os elementos referidos no anexo A ao presente Caderno de Encargos, no prazo de 60 dias a contar da celebração do contrato.
2. Todos os trabalhos de implementação e disponibilização dos serviços objeto deste contrato, deverão garantir que as comunicações estejam disponíveis e a funcionar no prazo indicado no número 1 desta cláusula, incluindo as substituições físicas de cartões e equipamentos que sejam necessárias e ainda os processos de portabilidade de todos os números de telefone, sem prejuízo da colaboração da Taviraverde.

CLÁUSULA 4.ª

CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA

1. Em caso de extinção do contrato, independentemente do motivo que lhe der origem, o Adjudicatário obriga-se a prestar toda a assistência necessária na transição dos serviços objeto do contrato, para a entidade adjudicante ou para terceiro, designado por esta, de modo que se garanta a continuidade dos serviços, objeto do contrato e a transição ocorra de forma progressiva e ordenada.
2. O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Taviraverde em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP) e demais legislação aplicável.

CLÁUSULA 5.ª

RECEÇÃO

1. No prazo de oito dias a contar da execução da prestação, a Taviraverde procede à respetiva análise, com vista a verificar se a mesma reúne as características, especificações e requisitos técnicos definido no anexo A ao presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Caso a análise a que se refere o número 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo A ao presente Caderno de Encargos, deve ser emitida declaração de aceitação pela TAVIRAVERDE.

CLÁUSULA 6.ª

PREÇO CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Pela prestação de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a TAVIRAVERDE deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O montante do serviço proposto e adjudicado é pago parcelarmente, à razão mensal.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à TAVIRAVERDE, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte e armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. A anulação de qualquer dos serviços prestados nos locais indicados no Anexo A, ou outros locais que venham posteriormente a serem instalados não obriga a Taviraverde ao pagamento de qualquer taxa de desativação dos mesmos ou ao pagamento das obrigações pecuniárias previstas até ao final do contrato, relativas a essa ligação.
5. As quantias devidas pela TAVIRAVERDE devem ser pagas no prazo de 30 dias a contar da receção da respetiva fatura, a qual só poderá ser emitida após a emissão da declaração de aceitação.

CLÁUSULA 7.ª

CAUÇÃO

Não é exigível a prestação de caução para a celebração do contrato, conforme o n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

CLÁUSULA 8.ª

CONTRATO

O contrato será reduzido a escrito, nos termos previstos nos artigos 94.º a 106.º do CCP, inclui o *Acordo relativo ao tratamento de dados pessoais*;

CLÁUSULA 9.ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pelo disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

ANEXO A

Aquisição de comunicações fixas, móveis de voz e dados para a Taviraverde

A título meramente indicativo e não vinculativo, para se ter uma ideia aproximada dos serviços a prestar no início do contrato, segue uma tabela com o mapa de quantidades aproximado. Note-se que durante o contrato, a entidade adjudicante poderá adicionar ou cancelar serviços em função das suas necessidades, tendo em conta os serviços e respetivos valores unitários definidos no presente procedimento, sendo meras estimativas, não darão lugar a qualquer tipo de indemnização caso não sejam atingidas, ou sejam ultrapassadas, até ao final do contrato.

Mapa de Quantidades

Serviços/Equipamentos	Quantidade
Comunicações móveis de voz e dados e SMS's	
Cartão para equipamentos terminais (telemóveis ou smartphones) com comunicações móveis de voz, serviço de SMS's e com acesso a dados 2 GB	192
Cartão para equipamentos terminais (telemóveis ou smartphones) com comunicações móveis de voz, serviço de SMS's e com acesso a dados 5 GB	46
Cartão para equipamentos terminais (telemóveis ou smartphones) com comunicações móveis de voz, serviço de SMS's e com acesso a dados 7 GB	57
Cartão para equipamentos terminais (telemóveis ou smartphones) com comunicações móveis de voz, serviço de SMS's e com acesso a dados 15 GB	15
Cartão para equipamentos terminais (telemóveis ou smartphones) com comunicações móveis de voz, serviço de SMS's e com acesso a dados 30 GB	11
Cartão para equipamentos terminais (Tablet, Router 4G) com acesso a dados (mínimo 150 Mbps) e tráfego de 30 GB	70
Cartão para equipamentos terminais (Tablet, Router 4G) com acesso a dados (mínimo 150 Mbps) e tráfego de ilimitado	57
Acesso a plataforma WEB para envio de SMS's – MEO	1800
Acesso a plataforma WEB para envio de SMS's – Vodafone	1200
Acesso a plataforma WEB para envio de SMS's – NOS	1000

Serviço de conetividade gerida	
Serviço de conetividade gerida M2M (Acesso a plataforma com cartão de 100Mb e com APN privada)	248
Comunicações fixas de voz e dados	
Acesso SIP Trunk com 30 canais e até 100 DDI's	1
Acesso Principal à Internet em fibra ótica com mínimo de 1000Mb/1000Mb com grau de assimetria 1/1, tráfego ilimitado, com 1 bloco de 16 IPs públicos fixos para acesso dedicado à Internet, com equipamento - Sede	1
Acesso Secundário de Secundário à Internet em fibra ótica, com mínimo de 200Mb/200Mb com grau de assimetria 1/1, tráfego ilimitado, com equipamento - IVC	1
Acesso Remoto à Internet em fibra ótica, com mínimo de 200Mb/50Mb, tráfego ilimitado, com equipamento - ADM	1
Circuito Layer 2 a 100Mbps simétricos entre Tavira e Cachopo (com router incluído), tráfego ilimitado. - Cachopo	1

Na tabela seguinte é apresentado perfil de tráfego, disponibilizado pelo atual operador, no que diz respeito ao serviço móvel de voz e SMS's (Valores médios para o 2º semestre do ano de 2021).

PERFIL DE TRÁFEGO

Serviços com origem na rede móvel, Voz e SMS's

Móvel - Destino	Minutos/Mês
Voz – MEO	3645
Voz – VODAFONE	1365
Voz - NOS	1025
Voz – Redes Fixas	226
SMS – MEO	689
SMS – VODAFONE	171
SMS - NOS	309

Na tabela seguinte é apresentado perfil de tráfego, disponibilizado pelo atual operador, no que diz respeito ao serviço de voz rede fixa.

Serviços voz com origem na rede fixa

Fixo - Destino	Minutos/mês
NACIONAIS	1283
MEO	987

VODAFONE	354
NOS	289

REQUISITOS GERAIS

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 posteriores alterações) e demais legislação aplicável.

REQUISITOS COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ, DADOS E SMS

1. O prestador de serviços pode estabelecer o pagamento de componentes fixas, designadamente a título de assinaturas para qualquer dos serviços móvel de voz ou SMS a prestar, incluindo para isso 2000 minutos de comunicações nacionais por cartão que poderão ser usados pelo próprio cartão e pelo grupo de cartões associados a cada uma das contas.

2. A tarifação no tráfego de Voz "intraconta" (Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel e origem na rede móvel e destino nos acessos primários da rede fixa) e no tráfego SMS "intraconta" (Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel) é de 0,00€.

3. A tarifação no tráfego de Voz "intraconta" (Origem a partir dos acessos primários da Rede Fixa e entre eles – Terminação Rede Móvel) é de 0,00€.

4. Rede de voz convergente com integração de VPN's de voz fixa e móvel, permitindo que todos os telefones fixos e móveis façam parte do mesmo plano privado de numeração.

5. Acessos convergentes entre as diversas centrais telefónicas que fazem parte da Taviraverde, permitindo a ligação através do número de extensão.

6. Portal de gestão de acessos convergentes

7. Os acessos devem ser entregues em SIP TRUNK.

8. Os equipamentos móveis necessários para utilização do serviço contratado deverão ser disponibilizados à entidade adjudicante no valor de 25.000,00 Euros/Ano (vinte e cinco mil euros), sendo esse mesmo valor usado durante a vigência do contrato.

9. 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, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
   b) Garantir a portabilidade de numeração 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 1º minuto;
   e) Unidade de faturação de dados com tamanho máximo de 100 KB;
   f) Garantir a possibilidade de barramento de chamadas;
   g) Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo (plafond) de comunicações, em múltiplos de 5€, a atribuir a cada utilizador e sem consumos mínimos obrigatórios (fixo e móvel para voz e dados);
   h) Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante, após se ter atingido o valor máximo a que se refere a alínea anterior, os custos subsequentes serem suportados pelo utilizador, originando o envio de uma mensagem curta (SMS) ao utilizador para que este, caso queira, possa efetuar um carregamento através da rede multibanco;
   i) Ultrapassado o valor máximo indicado na alínea g) o utilizador não poderá deixar de receber qualquer chamada, tão pouco deixar de

comunicar (Voz e SMS) para qualquer outro equipamento intraconta;

j) As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador e avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;
k) Garantir que a gestão de plafonds possa ser efetuada com periodicidade mensal;
l) Por defeito o serviço de roaming deve estar bloqueado, sendo permitido a sua ativação, individual, sempre que solicitado pela Taviraverde;
m) Na utilização em roaming os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas;
n) Deverá ser apresentado na proposta os custos ao minuto para as chamadas internacionais para as várias zonas geográficas;
o) Disponibilizar plataforma Web para envio de SMS's de acordo com as condições financeiras incluídas na sua proposta;
p) Ter disponível para fornecer terminais (telemóveis, smartphones, smartphones duais sim) com diversas opções em termos de marcas, modelos e sistemas operativos, atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
q) 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.
r) Disponibilizar à entidade adjudicante, via plataforma web, acesso a área reservada, que permita fazer uma gestão completa da conta (chamadas efetuadas, chamadas recebidas, SMS's enviados, acessos à internet, etc.) por utilizador e análise detalhada da faturação;
s) Deverá ser emitida por cada conta uma fatura detalhada por número;
t) A solução deve por defeito inibir todos os serviços de valor acrescentado;
u) O número de cartões SIM poderá ser ampliado ou diminuído de acordo com as necessidades da Taviraverde, sem alteração contratual (condições gerais e vinculação);

REQUISITOS COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE DADOS

1. 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) Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo mensal de comunicações a atribuir a cada colaborador;
   e) As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador e avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;
   f) Na utilização em roaming os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas;
   g) Por defeito o serviço de roaming deve estar bloqueado, sendo permitido a sua ativação, individual, sempre que solicitado pela Taviraverde;
   h) Ter disponível para fornecer terminais (Tablets, Pen's, Routers) com diversas opções em termos de marcas, modelos e sistemas operativos, atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
   i) Disponibilizar à entidade adjudicante, com periodicidade mínima trimestral, novos catálogos sobre os equipamentos referidos na alínea anterior, com indicação do preço máximo para aquisição.
   j) A solução deve por defeito inibir todos os serviços de valor acrescentado;

2. O serviço de comunicações móvel 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) Num equipamento móvel do tipo tablet a fornecer pelo prestador de serviços, com um cartão SIM específico para o efeito;
c) Num modem específico para comunicações móveis de dados com interface USB e formato PEN;
d) Num router específico para comunicações móveis de dados;

3. Os equipamentos e serviços necessários para utilização do serviço contratado deverão ser disponibilizados à entidade adjudicante ao preço máximo indicado na sua proposta, sendo esse mesmo valor na sua totalidade subtraído ao plafond indicado para o efeito.

4. O número de acessos às comunicações móveis de dados poderá ser ampliado ou diminuído de acordo com as necessidades da Taviraverde, sem alteração contratual (condições gerais e vinculação);

INTERNET

Acessos dedicados à internet em Fibra Ótica nas localizações que se enumeram em seguida e com as respetivas características.

Os serviços de acesso à internet em Fibra Ótica poderão ser ampliados ou diminuídos de acordo com as necessidades da Taviraverde, sem alteração contratual (condições gerais e vinculação).

1. Ligação principal:

a) Acesso a disponibilizar nas instalações da Sede da Taviraverde;
b) Um circuito dedicado simétrico, em fibra ótica, incluindo o equipamento ativo necessário ao funcionamento do serviço, com os seguintes requisitos:
   i) Velocidade de largura de banda de 1000 / 1000 Mbps (download/upload);
   ii) Um bloco de 16 IPs Públicos fixos;
   iii) Tráfego, tempo de utilização e volume de dados ilimitados;

iv) Disponibilização do acesso quer em modo trunk (tráfego tagged), quer em modo de acesso direto (tráfego untagged), numa porta RJ45 (Ethernet).

c) O Failover, em caso de falha desta ligação, deve ser feito para a ligação secundária de backup (definida na alínea 2), incluindo o endereçamento dos IPs públicos fixos.

d) A largura de banda e classes de serviço a atribuir, devem ter especialmente em conta a necessidade de utilização de serviços IPsec para dados e transmissão de vídeo com imagem e som em tempo real (por exemplo para sessões de videoconferência), devendo ser consideradas classes de serviço com a menor latência possível e sem contenção.

e) O acesso à internet deve ser otimizado para utilização nos dois sentidos: acesso da Taviraverde à rede global, bem como acesso externo dos utilizadores da internet a informação e aplicações de domínio público disponibilizadas pela Taviraverde. A mesma ligação será utilizada para acesso a recursos de redes privadas noutros organismos através da Internet, recorrendo a mecanismos de VPN IPsec.;

2. Ligação secundária de backup:

a) Acesso a disponibilizar nas Instalações de Vale Caranguejo da Taviraverde;

b) Um circuito dedicado simétrico, em fibra ótica, incluindo o equipamento ativo necessário ao funcionamento do serviço, com os seguintes requisitos:

i) Velocidade de largura de banda de 200 / 200 Mbps (download/upload);

ii) Tráfego, tempo de utilização e volume de dados ilimitados.

c) Configurado para receber o *Failover* da ligação principal, incluindo o endereçamento dos IPs públicos fixos;

d) Disponibilização do acesso quer em modo trunk (tráfego tagged), quer em modo de acesso direto (tráfego untagged), numa porta RJ45 (Ethernet). A largura de banda e classes de serviço a atribuir, devem ter especialmente em conta a necessidade de utilização de serviços IPsec para dados e transmissão de vídeo com imagem e som em tempo

real (por exemplo para sessões de videoconferência), devendo ser consideradas classes de serviço com a menor latência possível e sem contenção.

e) O acesso à internet deve ser otimizado para utilização nos dois sentidos: acesso da Taviraverde à rede global, bem como acesso externo dos utilizadores da internet a informação e aplicações de domínio público disponibilizadas pela Taviraverde. A mesma ligação será utilizada para acesso a recursos de redes privadas noutros organismos através da Internet, recorrendo a mecanismos de VPN IPsec.

3. Ligação remota:

a) Acesso a disponibilizar nas instalações da Administração para teletrabalho;

b) Um circuito em fibra ótica, incluindo o equipamento ativo necessário ao funcionamento do serviço, com os seguintes requisitos:

i) Velocidade de largura de banda de 200 / 50 Mbps (download/upload);

ii) Tráfego, tempo de utilização e volume de dados ilimitados.

SERVIÇO DE CONETIVIDADE LAYER 2

A solução a propor deve prever a ligação em Rede Ethernet (utilizando fibra ótica) entre a sede da Taviraverde e instalações remotas em Cachopo com um débito mínimo, simétrico e dedicado, de 100Mbps com tráfego ilimitado.

A localização e denominação dos sites, é como segue:

a. Sede da Taviraverde:

Morada: Largo Tabira de Pernambuco, n.º 1

8800-456 Tavira

Coordenadas GPS: 37.123949 ; -7.648215

b. Instalações remotas em Cachopo:

Morada: Cachopo

Coordenadas GPS: 37.331631 ; -7.814288

A interface disponibilizada, será um acesso Fast Ethernet RJ45, conforme abaixo descrito:

Localização	Tecnologia de Acesso	Velocidade/Observações
Sede da Taviraverde	Fast Ethernet (100 Mbps) - Fibra Ótica	Acesso Fast Ethernet a 100Mbps com conetividade de 100Mbps, em Layer 2, para Cachopo
Instalações Remotas em Cachopo	Fast Ethernet (100 Mbps) - Fibra Ótica	Acesso Fast Ethernet a 100Mbps com conetividade de 100Mbps, em Layer2, para a Sede da Taviraverde

Caraterísticas do serviço a propor:

- O acesso Fast Ethernet a implementar será do tipo ponto-a-ponto em Layer 2, suportado em infraestrutura de fibra ótica, de forma a garantir o débito pretendido pela Taviraverde.
- Níveis de serviço: Na tabela seguinte apresentam-se os valores mínimos de disponibilidade e prazos de reparação do serviço Layer 2 a propor:

Prazos máximos previstos para a reposição de serviço	Disponibilidade de serviço
4 (quatro) horas lineares em todo o país	99,5%

- O serviço a propor deverá ainda contemplar equipamentos terminais routers (nos dois locais) para ligação à Rede LAN de Cliente em RJ45. Estes equipamentos deverão ter um prazo máximo de resposta a avarias de 4 horas lineares.

REQUISITOS COMUNICAÇÕES FIXAS

1. Os serviços de comunicações fixas de voz, devem cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
   a) Garantir a faturação ao segundo a partir do primeiro 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;

2. O prestador de serviços de comunicações de voz, obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
   a) Garantir a portabilidade da numeração existente no universo da entidade adjudicante, sem custos associados;
   b) Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;
   c) 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;
   d) Garantir a possibilidade de disponibilização de circuitos IP com largura de banda adequada sobre fibra ótica, nos interfaces e conectores especificados pelas entidades adquirentes, em função das suas necessidades de escoamento de tráfego de voz, assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
   e) 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, latência e jitter dos circuitos que suportam as comunicações de voz;

f) Assegurar a disponibilidade anual do serviço de voz no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;
g) Garantir que o tempo médio anual de reposição do serviço de voz afetado após participação da anomalia por parte da entidade adquirente não exceda o máximo de 4 (quatro) horas seguidas (HS).
h) Deverá ser apresentado na proposta os custos ao minuto para as chamadas internacionais para as várias zonas geográficas;
i) Deverá ser emitida por cada conta uma fatura detalhada por número;
j) Os serviços de comunicações de voz fixa, e dados poderão ser ampliados ou diminuídos de acordo com as necessidades da Taviraverde, sem alteração contratual (condições gerais e vinculação);

SERVIÇOS DE CONETIVIDADE GERIDA M2M

1. Os serviços de conetividade gerida M2M deverão ter as seguintes caraterísticas:
   a) Cartão de dados PS (GPRS/3G/2G/LTE/4G) com plafond de dados móveis a ser definido e com possibilidade de APN privada;
   b) Acesso a plataforma/portal web que deve permitir o seguinte:
      - Criar, remover e alterar os acessos dos utilizadores ao portal web, gerindo os seus perfis/permissões de acesso;
      - 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;
      - Encomendar cartões SIM M2M (ex. standard, robustos);
      - 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 M2M 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;
- Definir alertas ao cartão ou à conta (ex. consumo dentro e fora do plafond, entrada em roaming, alteração de IMEI, número de sessões efetuada) e parametrizar o texto e destinatários das notificações (SMS ou email para utilizadores, SMS para o cartão M2M 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;

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:
   a) Nomeação de um gestor de conta afeto à gestão do contrato;
   b) Apresentação dos relatórios de faturação na periodicidade prevista no presente caderno de encargos;
   c) Presença em reuniões periódicas para análise dos relatórios com a entidade adjudicante sempre que por esta solicitada;
   d) Garantir um CAT com atendimento geral disponível 24 horas que garanta um tempo médio de atendimento por trimestre inferior a 10 minutos;

e) Disponibilização de equipamento equivalente em caso de avaria dos equipamentos terminais, sem encargos adicionais, até 24 horas em dias úteis após a comunicação da ocorrência ao CAT;
f) Garantir uma taxa de avarias em terminais inferior a 10% por trimestre;
g) Garantir que o tempo máximo total de privação do serviço contratado é inferior a 8 horas por ano;
h) Garantir que o tempo médio de privação do serviço contratado é inferior a 1 hora por ano;
i) Garantir que o tempo entre privações do serviço é superior a 12 horas.

Tempo de resposta a avarias:

a) O prestador de serviços não poderá exceder o tempo de resposta de 30 minutos entre a comunicação da avaria, e o início da intervenção;
b) O prestador de serviços compromete-se a repor o serviço no mais curto espaço de tempo e considerando as seguintes situações:

i. Situação grave de falha total ou parcial que impeça o funcionamento do serviço prestado, reposição num período de 4 horas lineares;
ii. Situação crítica de falha parcial que afeta o normal funcionamento da rede, reposição num período de 6 horas lineares;
iii. Situação de falha menor ou intermitente que, afetando o normal funcionamento do serviço, permite a sua utilização, num período de 8 horas lineares;
iv. O tempo acima indicado é contabilizado para o pior dos casos em que existe necessidade de deslocação ao local, e é calculado desde o momento da ocorrência da avaria até à reposição do serviço em falha.
v. São excluídos os tempos decorrentes de impossibilidade de intervenção por parte do prestador

de serviços motivados por impossibilidade de acesso às instalações da Taviraverde (quando aplicável) ou outros de força maior.

c) O prestador de serviços compromete-se a cumprir uma disponibilidade mensal de 99,50%. Entende-se por disponibilidade a percentagem de horas operacionais com base nas horas potenciais do seu fornecimento, sendo obtido através da seguinte fórmula:

i. D [%] = 81 – (HI / (24 x NS x ND))) x 100, em que:
ii. D [%] = Disponibilidade no período considerado;
iii. HI = Total de horas de indisponibilidade;
iv. NS = Total de Sites em avaliação;
v. ND = Total de Dias em avaliação.

Para efeitos da avaliação deste indicador são considerados todos os elementos sob a responsabilidade do prestador de serviços, sendo excluídos:

1. Tempos de indisponibilidade decorrentes de falhas em equipamento da Taviraverde;
2. Tempos de indisponibilidade consequentes de trabalhos de manutenção preventiva, periódica ou pontuais, efetuados pelo prestador de serviços com conhecimento e concordância prévia da Taviraverde;
3. Tempos que resultam da indisponibilidade de acesso às instalações da Taviraverde para efeitos de reparação.

d) O prestador de serviços compromete-se a disponibilizar uma equipa de apoio técnica dedicada, disponível 24 horas por dia nos 7 dias da semana através de contato telefónico e e-mail;

e) O prestador de serviços compromete-se a efetuar uma supervisão 24 horas por dia, 7 dias da semana dos serviços contratados;

MORADAS DE LOCALIZAÇÃO DAS LINHAS FIXAS E FIBRA ÓTICA

Morada 1 Acesso SIP Trunk com 30 canais e até 100 DDI's
Largo Tabira de Pernambuco, n.º 1 8800-456 Tavira

Moradas das Fibras Óticas	
Nome do local	**Coordenadas**
Sede	**Latitude:** 37.123949 **Longitude:** -7.648215
Cachopo	**Latitude:** 37.331631 **Longitude:** -7.814288
Instalações de Vale Caranguejo	**Latitude:** 37.130423 **Longitude:** -7.634610
Acesso Remoto - Administração	**Latitude:** 37.146029 **Longitude:** -7.667333

PREÇO BASE POR ARTIGO

a) O montante máximo que a entidade adjudicante se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar corresponde a 350.000,00 € (trezentos e cinquenta mil euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;

b) O ficheiro em Excel que se anexa apresenta os artigos/serviços para os quais a proposta deve definir preços e que serão utilizados para efeitos de avaliação da proposta.

DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Anexo A, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:

a) **Cartão SIM** (Subscriber Identification Module) – Cartão Identificador do Subscritor do Serviço;
b) **CAT** – Centro de Apoio Técnico da entidade prestadora do serviço;

c) **Disponibilidade da 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 tempo total considerado;
d) **Equipamento terminal** – Dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora do serviço;
e) **Intraconta** – Comunicações de voz e SMS's realizadas entre equipamentos terminais com cartão SIM contratados pela entidade adjudicante à entidade prestadora do serviço (origem na rede Móvel e destino na rede móvel e origem na rede móvel e destino nos acessos primários da rede fixa) ou comunicações de voz com origem na rede fixa a partir dos acessos primários contratados e entre eles com destino para os equipamentos terminais com cartão SIM contratados pela entidade adjudicante à entidade prestadora do serviço;
f) **Nível de Serviço** – Utilizado para designar Service Level Agreement (SLA): contrato que especifica os níveis de serviços ou standards de desempenho que a entidade prestadora do serviço se compromete a prestar a uma determinada entidade adjudicante, nomeadamente, a disponibilidade da infraestrutura e comunicações, confidencialidade, segurança dos dados, etc;
g) **On-Net** – Comunicações realizadas dentro da rede do prestador do serviço, exceto os designados na alínea e) (Intraconta);
h) **Off-Net** - Comunicações realizadas para outras redes externas à rede do prestador do serviço;
i) **Portabilidade** – Serviço de rede que permite que um número originalmente atribuído pelo ICP – ANACOM a um dado prestador do serviço seja transportado para outro prestador do serviço;
j) **Privação de serviço** – Indisponibilidade de rede que prive utilizar serviços que estão no âmbito do objeto do contrato;
k) **Serviço de dados** - serviço de transporte de dados, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento apropriado, enviar e receber dados para outro ponto terminal;
l) **Dual SIM** – Equipamento telefónico que permite utilizar dois cartões SIM em simultâneo;

m) **M2M - Machine to Machine** - Soluções que permitem obter informação e atuar sobre máquinas ou objetos específicos, sem necessidade de intervenção humana, através de um portal que envia comandos para um equipamento que é ligado à máquina ou objeto.

Artigo	Descrição	Ponderação	Qtd Prevista	Preço Base por unidade	Preço Proposto por unidade	Valor Proposto mensal
1	Comunicações Móveis de voz e SMS	40,00%				
1.1	Comunicações Voz Móvel - Destino	60,00%			Valor por minuto	
1.1.1	MEO	58,17%	4466	0,03 €		0,00 €
1.1.2	Vodafone	23,56%	1809	0,03 €		0,00 €
1.1.3	NOS	13,92%	1069	0,03 €		0,00 €
1.1.4	Rede Fixa	4,35%	334	0,03 €		0,00 €
1.2	Comunicações SMS Móvel e via Plataforma Web - Destino	10,00%			Valor por mensagem	
1.2.1	MEO	63,55%	1327	0,03 €		0,00 €
1.2.2	Vodafone	15,57%	325	0,03 €		0,00 €
1.2.3	NOS	20,88%	436	0,03 €		0,00 €
1.3	Mensalidades Fixas	15,00%			Valor por cartão	
1.3.1	Cartão SIM com 2000 minutos de Comunicações nacionais incluídas	100,00%	321	10,00 €		0,00 €
1.4	Envio de SMS's via plataf. Web - Destino	15,00%			Mensagem/Mensalidade	
1.4.1	MEO	45,00%	1800	0,03 €		0,00 €
1.4.2	Vodafone	30,00%	1200	0,03 €		0,00 €
1.4.3	NOS	25,00%	1000	0,03 €		0,00 €
2	Comunicações Móveis de Dados	20,00%				
2.1	Telemóvel (Comunicações Nacionais)	45,00%			Mensalidade	
2.1.1	2 Gb	59,81%	192	3,50 €		0,00 €
2.1.2	5 Gb	14,33%	46	4,00 €		0,00 €
2.1.3	7 Gb	17,76%	57	5,00 €		0,00 €
2.1.4	15 Gb	4,67%	15	10,00 €		0,00 €
2.1.5	30 Gb	3,43%	11	12,00 €		0,00 €
2.2	Tablets e Router 4G (Comunicações Nacionais)	50,00%			Mensalidade	
2.2.1	30 Gb	60,34%	70	12,00 €		0,00 €
2.2.2	Ilimitado Gb	39,66%	57	15,00 €		0,00 €
2.3	Serviço de conetividade gerida M2M	5,00%			Mensalidade	
2.3.1	Serviço de conetividade gerida M2M (Acesso a plataforma com cartão de 100Mb e com APN privada)	100,00%	248	3,00 €		0,00 €
3	Comunicações Fixas de Voz e Dados	40,00%				
3.1	Comunicações Voz Fixa - Destino	25,00%			Valor por minuto	
3.1.1	Fixo Nacional	47,89%	3173	0,02 €		0,00 €
3.1.2	MEO	30,74%	2037	0,03 €		0,00 €
3.1.3	Vodafone	13,55%	898	0,03 €		0,00 €
3.1.4	NOS	7,82%	518	0,03 €		0,00 €
3.2	Mensalidades Fixas	75,00%			Mensalidade	
3.2.1	Acesso SIP Trunk com 30 canais e até 100 DDI's	8,83%	1	180,00 €		0,00 €
3.2.2	Acesso à Internet em Fibra Ótica com mínimo de 1000Mb/1000Mb, tráfego ilimitado, com 1 bloco de 16 IPs Públicos fixos e equipamento incluído	29,41%	1	400,00 €		0,00 €
3.2.3	Acesso à Internet em Fibra Ótica, com mínimo de 200 Mb/200 Mb, tráfego ilimitado, com equipamento incluído	10,29%	1	175,00 €		0,00 €
3.2.4	Acesso à Internet em Fibra Ótica com mínimo de 250Mb/50Mb, tráfego ilimitado, com equipamento incluído	10,29%	1	175,00 €		0,00 €
3.2.5	Circuito Layer 2 a 100Mb/100Mb, entre a Sede da Taviraverde e as Instalações Remotas da Taviraverde em Cachopo, tráfego ilimitado, com equipamento incluído	41,18%	1	700,00 €		0,00 €

Valor Base Estimado Mensal				**0,00 €**

Valor Base Estimado Contrato 36 meses		**36**		**0,00 €**