

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

Índice

PARTE I – Cláusulas Gerais.....	2
1. Objeto.....	2
2. Prazo do contrato.....	2
3. Obrigações principais do adjudicatário.....	2
4. Preço contratual	3
5. Condições de pagamento.....	3
6. Penalidades contratuais.....	4
7. Dever de sigilo	5
8. Proteção de dados pessoais	5
9. Força maior	6
10. Resolução por parte da entidade adjudicante	6
11. Resolução por parte do adjudicatário	7
12. Foro competente	7
13. Subcontratação e cessão da posição contratual	7
14. Comunicações e notificações	7
15. Local da prestação de serviços	8
16. Gestor do Contrato	8
17. Contagem dos prazos	8
18. Legislação aplicável.....	8
Parte II – Cláusulas Especiais	8
19. Especificações técnicas	8

PARTE I – Cláusulas Gerais

1. Objeto

1. Procedimento por concurso público n.º **CP/30/22/DCP**.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas, a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **aquisição de serviços de comunicação de voz e dados para escolas**.

2. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor por um período de **36 meses** ou, durante este período, até à prestação integral dos serviços, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, salvo se se verificarem casos de força maior que impeçam a execução do contrato, podendo, neste caso, a entidade adjudicante prorrogar o prazo de validade do contrato.
2. O prazo indicado no número anterior, inicia-se a 1 de janeiro de 2023.
3. Sem prejuízo das normas legais imperativas, relativas ao reequilíbrio financeiro, e do previsto no n.º anterior, findo o prazo referido no n.º 1, e caso não tenha sido atingido o preço contratual, o contrato extingue-se sem que assista ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização pelo valor das prestações não executadas.
4. Podem constituir força maior, para efeitos do n.º 1, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias e embargos ou bloqueios internacionais.

3. Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a. Obrigação de execução dos serviços identificados na sua proposta;
 - b. Obrigação de garantia de bom funcionamento de todos os serviços efetuados;
 - c. Obrigação de prestar todos os serviços necessários à boa execução do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a recorrer a todos meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
3. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível o cumprimento do contrato objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante.
4. Não alterar as condições de fornecimento dos bens fora dos casos previstos nas especificações do presente caderno de encargos;

5. São igualmente da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes, licenças ou direitos de propriedade industrial ou intelectual.

4. Preço contratual

1. Pelo objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante 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, não pode, em qualquer caso, ser superior a **187.466,40 €** (valor sem IVA).
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída a entidade adjudicante, incluindo, ou nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. O preço a que se refere o n.º 2 é dividido pelas diversas fases de execução do Contrato, nos seguintes termos:
 - a) A faturação deverá ser mensal e incluir o custo por local de instalação (escola), com detalhe dos custos, num documento único para toda a solução.
 - b) Poderá ser solicitado à entidade adjudicada, o custo mensal unitário de cada tipologia de serviço para efeitos de controlo de faturação.

5. Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 dias, após a receção pela Divisão de Contabilidade, das respetivas faturas emitidas em cumprimento com:
 - a. o artigo 36.º do CIVA;
 - b. o artigo 9.º, n.º 1, da LCPA - Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na atual redação, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva e após o fornecimento de bens e serviços;
 - c. o Decreto-lei n.º 123/2018 e Decreto-lei n.º 14-A/2020, as quais devem ser remetidas de forma desmaterializada sob a tecnologia Eletronic Data Interchange (E.D.I.):
 - i. Parceiro de faturação: Portal Saphety invoice Network;
 - ii. Contactos: sales@saphety.com; faturaeletronica@saphety.com e helpdesk@saphety.com.
2. Caso, não disponha de uma solução de faturação eletrónica, e sejam uma micro, pequenas e médias empresas, e uma entidade pública enquanto entidade cocontratante, poderá até dia 31 de dezembro de 2022 enviar faturas em PDF para o seguinte endereço: servico.contabilidade@cm-braga.pt (Despacho 49/2022 – XXIII de 24/05/2022).

3. As faturas deverão ser emitidas em nome do Município de Braga, com referência aos documentos que lhe deram origem, isto é, deve especificar a **referência do procedimento** e o **respetivo número de compromisso/requisição externa de despesa**.
4. No caso de entregas parciais, o valor a pagar é faturado de acordo com os serviços prestados, se aplicável.
5. Para os efeitos dos números anteriores, a obrigação considera-se vencida com a execução dos serviços prestados mensalmente.
6. Em caso de atraso do contraente público no cumprimento do prazo de pagamento, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
7. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta 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.
8. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta de serviços a prestar, devendo refletir a fatura, os bens efetivamente fornecidos no período a que se refere, respeitando o artigo 292.º do CCP.
9. O atraso em um ou mais pagamentos não determinam em caso algum o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
10. Mais se informa que “Os critérios de avaliação dos fornecedores foram publicados no site institucional do Município de Braga, poderá aceder aos mesmos a partir do seguinte local:
<https://www.cm-braga.pt/pt/0502/municipio/camara-municipal/instrumentos-de-gestao?idh=1029>.”

6. Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento da obrigação necessária à boa execução do contrato até 3% do preço contratual;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos decorrentes da mora no cumprimento, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo.

7. Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo, ou em relação, com a execução do contrato, nomeadamente administradores, diretores, outros trabalhadores, clientes, parceiros e fornecedores, salvo se previamente autorizado por escrito.
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.
4. O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

8. Proteção de dados pessoais

1. O adjudicatário e a entidade adjudicante obrigam-se, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, a dar rigoroso cumprimento ao disposto na respetiva legislação aplicável, nomeadamente, ao Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, sem prejuízo das obrigações que possam resultar igualmente para terceiros, nomeadamente, para a entidade gestora da plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante e para o IMPIC, IP.
2. Todos os titulares de dados têm direito a apresentar reclamação se considerarem que o tratamento dos dados pessoais que lhe diga respeito viola o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
3. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, a reclamação referida no número anterior é apresentada a uma autoridade de controlo, em especial no Estado-Membro da residência habitual do titular dos dados, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração.
4. O responsável pelo tratamento dos dados ou o subcontratante, conforme os casos, fica isento de responsabilidade se provar que não é de modo algum responsável pelo evento que deu origem aos danos.

9. Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

10. Resolução por parte da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei e no contrato, nomeadamente os constantes na cláusula referente às penalidades contratuais, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O contrato pode ser resolvido pela entidade adjudicante em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposos das obrigações assumidas no contrato pelo adjudicatário, nos termos gerais de direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adjudicante comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito.
4. O contrato pode também ser resolvido pela entidade adjudicante caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já consideradas como situações de incumprimento grave e culposo por parte do adjudicatário:
 - a) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do adjudicatário;
 - b) Prestação de falsas declarações;
 - c) Estado de falência ou insolvência;
 - d) Cessação da atividade;
 - e) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infra o que afete a idoneidade profissional do adjudicatário e desde que não tenha ocorrido reabilita o judicial.
5. O direito de resolu o referido no número anterior exerce-se mediante declara o escrita enviada ao adjudicatário.

11. Resolu o por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.  do CCP.

12. Foro competente

Para resolu o de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.

13. Subcontrata o e cessão da posi o contratual

1. A subcontrata o pelo adjudicatário e a cessão da posi o contratual por qualquer das partes depende da autoriza o da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP).
2. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obriga es, que reúna os pressupostos para a resolu o do contrato, o cocontratante ceder , nos termos do disposto no artigo 318. -A do CCP, a sua posi o contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do presente procedimento, pela ordem sequencial de classifica o dos concorrentes.

14. Comunica es e notifica es

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notifica es e comunica es 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.

15. Local da prestação de serviços

Os serviços objeto da contratação serão prestados nas instalações de 18 escolas do Município de Braga, sob a orientação da Departamento de Estratégia, Sistemas de Informação e Qualidade e de acordo com as especificações técnicas do presente caderno de encargos.

16. Gestor do Contrato

Nos termos e para os efeitos da alínea i) do n.º 1 do artigo 96.º e do artigo 290.º-A do CCP, é designado como gestor do contrato:

- a. Gestor do contrato: Domingos Silva Carvalho.

17. Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do disposto no artigo 471.º do CCP, na sua atual redação.

18. Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.

Parte II – Cláusulas Especiais

19. Especificações técnicas

Com o presente caderno de encargos pretende-se a aquisição de serviços de comunicação de voz e dados, com as seguintes características:

1. Arquitetura

As ligações das dezoito escolas deverão integrar uma plataforma de Voz Fixa, disponibilizando aos utilizadores funcionalidades avançadas de gestão de chamadas, nos seus dispositivos, sem a necessidade de investimento numa central telefónica.

Todos os dispositivos dos utilizadores deverão poder funcionar como extensões de central telefónica, sem qualquer custo de comunicação dentro da sua VPN de voz privada, independentemente do tipo de terminal utilizado.

O core da arquitetura a propor deverá estar assente no operador, suportado em redes de última geração (fibra ótica e em rede móvel 4G e 5G), garantindo desta forma um serviço com os mais elevados níveis de desempenho e disponibilidade, aliado a uma capacidade ilimitada de evolução. Deverá assegurar capacidade de evolução futura, com a possibilidade de crescer à medida das necessidades. A configuração e gestão de todas as extensões deverá ser feita através de um Portal Web, bem como de todas as funcionalidades avançadas de uma central telefónica (transferências,

conferências, reencaminhamentos, grupos de atendimento, Voice Mail com integração no Email, entre outras).

O serviço deverá ser assegurado através de uma infraestrutura redundante, alojadas em Datacenter's nacionais, devendo ser sempre assegurada a existência de elementos de rede alternativos, que garantam a continuidade do serviço em caso de quebra de qualquer elemento ou troço de rede nomeadamente a interligação à PSTN-IP que deverá ser feita através de elementos de rede distintos.

2. Identificação do serviço

Ligação à internet, com serviço avançado de voz

- Acesso dedicado IP/MPLS, em fibra ótica.
- Conetividade simétrica de download/upload a 200/200 Mbps ou superior.
- IP fixo.
- Router, com serviços de instalação, operação, manutenção e gestão associados;
- Canal de Voz com QoS;
- Tráfego de Internet nacional e internacional ilimitado;
- Capacidade de atribuição de IP's públicos de LAN adicionais.

O serviço deverá disponibilizar um conjunto alargado de funcionalidades de central telefónica que podem ser associadas ao utilizador, em cada um dos terminais, com as seguintes características:

- 1) Plataforma baseada no conceito *Unified Communications as a Service*;
- 2) Plataforma escalável com capacidade de evolução;
- 3) Plataforma que assegure redundância;
- 4) Assegurar a implementação de uma rede privada de voz;
- 5) Plataforma que possibilite a ligação à rede IP permitindo a integração em LAN Ethernet através do protocolo TCP/IP;
- 6) Plataforma que possibilite a ligação à rede IP permitindo a ligação por Acesso IP à rede pública de voz;
- 7) Plataforma que possibilite o estabelecimento e receção de chamadas através de qualquer acesso internet;
- 8) Possibilitar a integração de utilizadores fixos e móveis, numa mesma infraestrutura de comunicações de voz fixa e voz móvel, nativamente convergente sem necessidade de aplicações móveis adicionais para o efeito;
- 9) Garantir upgrades de novas funcionalidades ao longo do período contratual;
- 10) Permitir a integração nativa com soluções de *Contact Center* assentes em modelo *as a service* de Operador;
- 11) Disponibilizar *App* com interface Web RTC que permita o estabelecimento de chamadas áudio, vídeo e audioconferências até 10 participantes. Adicionalmente deverá possibilitar também a utilização de chat entre os utilizadores, mantendo a numeração geográfica da solução;

- 12) Disponibilizar salas de conferência que permitam realizar sessões de áudio e videoconferência, até 30 participantes, com gestão integrada no portal web com possibilidade de envio de e-mail com informação para participação por múltiplos pontos de entrada;
- 13) Permitir integração nativa com servidores de comunicações *on-site* (com ligações IP com sinalização SIP trunk);
- 14) Permitir integração nativa com servidores de comunicações *On-Site* (com interfaces TDM de acesso primário);
- 15) Possibilitar integração com LDAP;
- 16) Possibilitar integração com sistema de taxação via *webservices*;
- 17) Possibilitar integração com aplicações externas (Ex: ERP de Cliente) via *webservices*;
- 18) Permitir gestão da plataforma através de interface Web;
- 19) Permitir gestão da plataforma via *webservices*;
- 20) Os terminais telefónicos devem ser baseados no protocolo SIP, devendo os modelos a propor permitir atualizações remotas do *firmware* e configuração remota na plataforma;
- 21) Área de gestão dos anúncios que permita consultar anúncios disponíveis, associá-los aos serviços/funcionalidades e adicionar novos anúncios via upload de ficheiro;
- 22) Deverá ainda possibilitar a criação de anúncios, em 4 idiomas (Português, Inglês, Francês e Espanhol) através de *Text-to-Speech*. Todos os anúncios devem poder ser ouvidos ou descarregados via portal;
- 23) Disponibilizar anúncios de cliente pré-definidos para utilização na plataforma, via portal web;
- 24) Possibilitar o upload de Anúncios de Cliente para utilização na plataforma, via Portal Web;
- 25) Captura de chamadas de telefones em toque usando o código de acesso ao serviço seguida da extensão do utilizador a capturar;
- 26) Transferir chamadas para outros números;
- 27) Possibilitar a um utilizador transferir uma chamada em conversação num dos seus terminais para outro seu terminal, sem interromper a conversação;
- 28) Reencaminhamento de chamadas para a(s) secretária(s). Serviço de atribuição direta ao utilizador, sem necessidade de configurações. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados;
- 29) Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: para captura de chamadas, voice-mail);
- 30) Gestão dos contactos corporativos externos, internos e pessoais, apresentação do nome dos contactos nas chamadas de entrada com destino nos telefones IP do cliente. Possibilidade de upload e download dos contactos em formato *xlsx* e *vcard*;
- 31) Possibilidade visualizar estatísticas de chamadas e de serviços no portal de gestão;
- 32) Permitir transformar o número de saída, para aceder, por exemplo, a destinos externos com um número igual a um número privado;
- 33) Voice-mail nas extensões fixas e móveis suportado pela plataforma e integrado com email;

- 34) Possibilidade de configurar, nas funcionalidades que têm por base um calendário, os feriados nacionais e os do cliente;
- 35) Possibilidade de tocar uma música quando coloca uma chamada em espera;
- 36) Permitir que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas pelo destino;
- 37) Deverá ainda ser possível fazer a gestão de anúncios via portal permitindo:
 - Fazer upload de anúncios criados no portal através de *text-to-speech*;
 - Anúncio de posição na fila de espera;
 - Anúncio de tecla para sair da fila de espera e ser encaminhado para *voice mail*, transferir para outro número ou terminar a chamada;
 - Anúncio para indicação de fila de espera “cheia”;
- 38) Permitir a gravação das chamadas efetuadas e/ou recebidas dos Utilizadores, em qualquer equipamento (fixo ou móvel) com possibilidade de:
 - Audição dos ficheiros de gravação no portal de gestão;
 - Gestão dos ficheiros no portal com utilização de filtros temporais;
 - Efetuar download dos ficheiros de gravação;
 - Permitir o suporte de gravação de chamadas em sistemas externos de gravação;
- 39) Permitir configurar grupo de telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender;
- 40) Os membros dos grupos de atendimento deverão poder ser números fixos, móveis pertencentes ao plano de numeração interna do cliente ou pertencer a outros operadores;
- 41) Os grupos de atendimento deverão ser criados em tempo real, via portal, de forma a permitir a criação de soluções de atendimento de contingência de forma rápida e flexível;
- 42) Possibilitar a configuração e visualização dos códigos de marcação rápida permitindo configurar e visualizar os códigos de marcação rápida;
- 43) Criação de menus navegáveis com opções de 0 a 9 em cada menu, com anúncios e mensagens para cada uma das opções. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados;
- 44) Permite a utilização de numeração geográfica no telemóvel quando os utilizadores se encontram dentro do escritório;
- 45) Criação de lista de destinos externos, que são contactados de forma direta;
- 46) Permite atendimento automático, com base em programação horária e com mensagens personalizadas;
- 47) O atendimento automático deverá permitir o encaminhamento para uma extensão interna ou poderá simplesmente tocar o anúncio desligando a chamada no final;
- 48) Configuração de destinos para os quais não é possível estabelecer chamadas com possibilidade de criação de *black/white lists* para gamas de números, prefixos ou números específicos;
- 49) Configuração de origens das quais não é possível receber chamadas com possibilidade de criação de *black/white lists* para gamas de números, prefixos ou números específicos;

- 50) Configuração de restrição da identificação ao destino (*CLIR - Calling Line Identification Restriction*);
- 51) Permitir ao utilizador destino a possibilidade de receber a identificação do utilizador que originou a chamada nas transferências e reencaminhamentos;
- 52) Consulta do plano de extensões;
- 53) Definição de um plano pessoal de marcações abreviadas;
- 54) Definição do nome quando efetua chamadas para outros utilizadores;
- 55) Quando liga para um número que está ocupado, a chamada será realizada novamente quando o número ficar livre;
- 56) Reencaminhamento das chamadas em função de origem, dias da semana ou múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados;
- 57) Todas as chamadas não identificadas são rejeitadas;
- 58) Configuração dos vários terminais para receção das chamadas de forma simultânea ou sequencial;
- 59) Possibilidade de ativar (*DND - Do Not Disturb*) para qualquer número;
- 60) Possibilidade de visualização do estado de uma extensão associado a qualquer terminal pertencente à VPN de voz privada do cliente;
- 61) Portal web para configurações em tempo real, com menu de ajuda contextualizado com a área de navegação em curso;
- 62) Predefinição e possibilidade de seleção, em tempo real, do idioma a apresentar na interface gráfica do Portal;
- 63) Consola virtual, suportada em interface web, para monitorização e controlo de chamadas;
- 64) Disponibilização de API que permite expor a informação relativa aos CDR (*Call Detail Records*) para integração com outros sistemas de taxação;
- 65) Disponibilização de API CTI (*Computer Telephony Integration*) que permita a integração com aplicações externas (ex: ERP de Cliente) invocando as seguintes ações:
 - Controlo da chamada para efetuar, pausar e terminar chamada;
 - Invocar gravação de chamadas com valências para iniciação; pausa e terminação de gravação;
 - Identificação de número de chamada para abertura de ficha de cliente;

Prestações gerais

A prestação de serviços de comunicações de voz envolve as seguintes atividades a realizar pelo prestador de serviços:

- a) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados contratados no prazo máximo de 30 (trintas) dias seguidos no local definido ou, em alternativa, na data objetivo estabelecida pelo Município;
- b) Interligação com central Alcatel Ominipcx Enterprise no Site do Município, através de SIP Trunk garantindo a integração até 9999 extensões;

- c) Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;
- d) Atribuir um gestor de cliente garantindo que este possa ser contactado, por telefone, das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz e dados;
- e) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico, com um número telefónico único, e adequada identificação das avarias reportadas;
- f) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a entidade adquirente, assim como a imediata suspensão da faturação;
- g) Assegurar a existência de um serviço ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de apoio e acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e a endereçar as solicitações de índole não técnica.
- h) Plano tarifário com chamadas ilimitadas para redes fixas e móveis nacionais;
- i) Garantir o barramento de chamadas para serviços de valor acrescentado, internacionais e/ou outros, sem custos adicionais;
- j) Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor aberto à interligação;
- k) 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;
- l) Portabilidade da numeração existente, sem custos associados;
- m) Garantir que as comunicações de voz, independentemente da tecnologia de suporte, ocorram em tempo real e apresentem 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;
- n) Assegurar um número de comunicações simultâneas entre utilizadores e a redes públicas de voz capaz de substituir qualquer sistema tradicional de voz existente, com capacidade de evolução (acréscimos ou reduções de nº de utilizadores e canais de comunicações com a rede pública);
- o) Assegurar a disponibilidade do serviço de voz no mínimo de 99,90%, independentemente da opção tecnológica adotada devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços;
- p) 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);
- q) Garantir a faturação ao segundo desde o início da chamada;

- r) Disponibilizar a informação de faturação e consumo cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;
- s) Garantir todas as configurações de equipamentos existentes ou a fornecer, necessárias à implementação dos serviços contratados;
- t) Assegurar que os utilizadores, a partir de qualquer terminal registado, possam efetuar ligação para qualquer outro utilizador, pertencente à mesma VPN de voz, digitando apenas numeração curta das extensões a custo zero;
- u) Disponibilização de serviço de telefonia a utilizadores com Terminais IP, GSM, analógicos (com adaptador), *softphone*.

3. Locais de instalação dos serviços objeto de aquisição

Os locais de instalação correspondem às moradas das escolas de acordo com os dados da tabela seguinte:

ESCOLA	MORADA	LOCALIDADE	Nº PORTA	CODIGO POSTAL	COORDENADAS
Escola Secundária Alberto Sampaio	Rua Álvaro Carneiro/Praceta Fernando Pessoa	BRAGA	n/a	4715-213	41.542808, - 8.413735
Escola Básica de Nogueira	EB 2,3 de Nogueira, Quinta da Barra	NOGUEIRA	n/a	4715-213	41.528341, - 8.412075
Escola Básica André Soares	Praceta André Soares	BRAGA	39	4715-012	41.546729, - 8.416197
Escola Secundária Carlos Amarante	Rua da Restauração	BRAGA	n/a	4710-428	41.551002, - 8.413876
Escola Básica de Gualtar	Rua Óscar Dias Pereira	GUALTAR	n/a	4710-081	41.566644, - 8.386993
Escola Secundária D. Maria II	Rua 25 de abril	BRAGA	198	4710-913	41.548748, - 8.417731
Escola Básica de Lamações	Rua Dr. Egídio Guimarães	LAMAÇÕES	n/a	4715-248	41.546869, - 8.402397
Escola Básica de Braga Oeste	Largo João Martins de Oliveira	CABREIROS	5	4705-769	41.537258, - 8.490279

Escola Básica de Celeirós	Av. Sr. da Paciência	CELEIRÓS	n/a	4705-448	41.511108, - 8.447823
Escola Secundária de Maximinos	Avenida Colégio Órfãos S. Caetano	MAXIMINOS	n/a	4700-235	41.542425, - 8.441583
Escola Básica Frei Caetano Brandão	Rua da Naia 3	MAXIMINOS	130	4700-137	41.540462, - 8.439852
Escola Básica de Mosteiro e Cávado	Rua da Veiguiha	PANÓIAS	n/a	4700-760	41.578863, - 8.464581
Escola Básica de Real	Avenida de S. Frutuoso	REAL	n/a	4700-291	41.557389, - 8.441230
Escola Básica de Trigal de Santa Maria	Rua Nova do Trigal	TADIM	n/a	4705-671	41.505755, - 8.483246
Escola Básica Dr. Francisco Sanches	Travessa do Taxa	BRAGA	n/a	4 710 449	41.554978, - 8.411630
Escola Secundária Sá de Miranda	Rua Dr. Domingos Soares	BRAGA	n/a	4710-295	41.556836, - 8.418267
Escola Básica de Palmeira	Rua Cimo da Vila	PALMEIRA	5	4700-693	41.577239, - 8.424538
Conservatório de Música Calouste Gulbenkian	Rua Fundação Gulbenkian	BRAGA	n/a	4710-394	41.552589, - 8.409941

4. Distribuição de serviços por local

Cada local deverá ter acesso aos serviços referenciados no número 2., devendo ser disponibilizados o número canais de voz garante do total de chamadas em simultâneo em cada escola e o número de utilizadores correspondente ao somatório das extensões (genérica e operadora), sendo disponibilizado um equipamento para cada utilizador em conformidade com o tipo de extensão.

ESCOLA	Canais de voz	Extensão genérica	Extensão operadora
Escola Secundária Alberto Sampaio	6	35	1

Escola Básica de Nogueira	4	25	1
Escola Básica André Soares	4	25	1
Escola Secundária Carlos Amarante	8	50	1
Escola Básica de Gualtar	4	20	1
Escola Secundária D. Maria II	8	40	1
Escola Básica de Lamações	4	20	1
Escola Básica de Braga Oeste	4	20	1
Escola Básica de Celeirós	6	35	1
Escola Secundária de Maximinos	6	35	1
Escola Básica Frei Caetano Brandão	4	25	1
Escola Básica de Mosteiro e Cávado	4	20	1
Escola Básica de Real	6	35	1
Escola Básica de Trigal de Santa Maria	4	15	1
Escola Básica Dr. Francisco Sanches	6	35	1
Escola Secundária Sá de Miranda	8	55	1
Escola Básica de Palmeira	4	20	1
Conservatório de Música Calouste Gulbenkian	6	40	1
Totais	96	550	18

Notas:

- As quantidades estimadas, para "canais de voz" e "extensão genérica", não obrigam à contratação da totalidade dos mesmos, e podem ser canceladas durante a vigência do contrato, sem penalização para o Município de Braga;
- Caso seja solicitado cancelamento do serviço deve ser cessada a respetiva faturação na mesma data.

5. Equipamentos

Os terminais telefónicos devem ser baseados no protocolo SIP, devendo permitir atualizações remotas do *firmware* e configuração remota.

Devem considerar na sua proposta os seguintes equipamentos ou modelos equivalentes, devendo apresentar em proposta as respetivas fichas técnicas;

Equipamentos	Quantidades
Yealink IP Phone T31P (extensão genérica)	550
Yealink IP Phone T46 (extensão operadora)	18

Módulo Teclas Yealink EXP43 (extensão operadora)	18
Softphone	Ilimitado

6. Data de início dos serviços

Os serviços a disponibilizar em cada escola terão datas de início de acordo com a tabela abaixo, sendo que o início de faturação ocorrerá na data da disponibilização dos serviços.

ESCOLA	Data
Escola Secundária Alberto Sampaio	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Nogueira	01 de janeiro de 2023
Escola Básica André Soares	01 de janeiro de 2023
Escola Secundária Carlos Amarante	01 de maio de 2023
Escola Básica de Gualtar	01 de maio de 2023
Escola Secundária D. Maria II	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Lamações	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Braga Oeste	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Celeirós	01 de janeiro de 2024
Escola Secundária de Maximinos	01 de janeiro de 2023
Escola Básica Frei Caetano Brandão	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Mosteiro e Cávado	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Real	01 de fevereiro de 2023
Escola Básica de Trigal de Santa Maria	01 de janeiro de 2023
Escola Básica Dr. Francisco Sanches	01 de maio de 2023
Escola Secundária Sá de Miranda	01 de janeiro de 2023
Escola Básica de Palmeira	01 de janeiro de 2023
Conservatório de Música Calouste Gulbenkian	16 de fevereiro de 2023

7. Serviços de apoio ao cliente

O Serviço de apoio a clientes deverá receber e registar todos os pedidos de serviço e de informação e atribui um número único de referência à ocorrência.

Para a realização dos pedidos devem ser disponibilizados os seguintes canais:

- E-mail;
- Telefone.

Durante a instalação devem ser asseguradas 2 horas de formação por cada escola, e 14 horas para os técnicos do município.

20. Equivalência Técnica

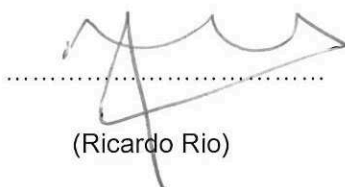
Nos termos do disposto no n.º 9 do artigo 49.º do CCP, sempre que se verifiquem quaisquer menções a marcas comerciais, patentes, tipos, origens ou modos de produção deve considerar-se, em tais casos, **a menção “ou equivalente”**.

Despacho:

Aprovo o presente caderno de encargos.

Braga, 22, 11, 18

O Presidente da Câmara,



(Ricardo Rio)