

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

PROCESSO N.º 99/2022

CONCURSO PÚBLICO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. 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 TELECOMUNICAÇÕES**.

2. CONTRATO

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

2.2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a)** Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros ou omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b)** Os esclarecimentos e as retificações relativas ao Caderno de Encargos;
- c)** O presente Caderno de Encargos;
- d)** A proposta adjudicada;
- e)** Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário.

2.3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

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

3. PRAZO

3.1. A prestação objeto do contrato tem início à data de outorga do contrato e mantém-se em vigor por 36 (trinta e seis) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I – OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

SUBSECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

4. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

4.1. Sem prejuízo de outras obrigações na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas Cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Garantir a prestação dos serviços, assegurando a sua interoperabilidade, continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade, nos termos do contrato;
 - b) Notificar de qualquer ocorrência futura de que o Adjudicatário tenha conhecimento e que possa prejudicar a qualidade da prestação dos serviços objeto do contrato, nomeadamente trabalhos de instalação e desinstalação, reparação e manutenção da rede do Adjudicatário, excetuados os casos de emergência e força maior que serão informados assim que possível;
 - c) A manutenção das infra-estruturas, dos materiais e do equipamento da propriedade do Adjudicatário utilizados na prestação dos serviços, nos termos da lei.
 - d) O reembolso dos montantes e o pagamento das compensações nos termos do Contrato.
- 4.2. A título acessório, o Adjudicatário fica, ainda, obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 5.1. A aquisição dos serviços deverá ser articulada com a Unidade de Informática, da Entidade Adjudicante, de acordo com as características técnicas constantes do ANEXO I ao presente Caderno de Encargos.
- 5.2. 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 da aquisição dos serviços objeto do presente contrato à Entidade Adjudicante ou para terceiro por esta designado, de modo que se garanta a continuidade da aquisição dos serviços objeto do contrato, se evite a mínima perturbação dos serviços e a transição ocorra de forma progressiva e ordenada.
- 5.3. Em nenhum caso, pode a aquisição de serviços de telecomunicações objeto do contrato ser interrompido ou suspenso, mesmo após o término do contrato, enquanto a referida aquisição não for assegurada por um prestador alternativo.
- 5.4. Para o acompanhamento da execução do contrato, o Adjudicatário fica obrigado a nomear um representante responsável como interlocutor com a Entidade Adjudicante para todos os fins associados à execução do contrato.

6. CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA

O Adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Entidade Adjudicante em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do Adjudicatário e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislações aplicáveis.

SUBSECÇÃO II – DEVER DE SIGILO

7. OBJETO DO DEVER DE SIGILO

- 7.1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre 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.

- 7.2.** 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.
- 7.3.** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fosse 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.

8. PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 12 (doze) meses a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou de credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

SECÇÃO II – OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

9. PREÇO BASE

- 9.1.** Pela aquisição de serviços objeto do contrato, a Entidade Adjudicante obriga-se a pagar o preço relativo às parcelas constantes na proposta, em função do consumo efetivamente verificado.
- 9.2.** O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar para o período de 36 (trinta e seis) meses, é de € 344.221,20 (trezentos e quarenta e quatro mil, duzentos e vinte e um euros e vinte cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

10. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1.** A faturação deve ser mensal e para cada Grupo em separado, sendo as quantias devidas pela Entidade Adjudicante, nos termos da Cláusula anterior, pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção pela Entidade Adjudicante das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
- 10.2.** Para os efeitos do n.º anterior, as faturas mensais devem conter a discriminação da totalidade dos serviços objeto do contrato, nomeadamente os consumos efetivamente verificados no mês anterior.
- 10.3.** 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.

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO**11. PENALIDADES CONTRATUAIS**

- 11.1.** 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 cumprimento defeituoso e/ou incumprimento, sem que seja repostado, no prazo de 1 (um) dia, ficará o Adjudicatário sujeito à multa de 1% sobre o valor contratual, por cada dia em falta.
 - b)** Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato por prazo superior a 5 (cinco) dias poderá a Entidade Adjudicante rescindir o contrato, notificando o Adjudicatário, sendo este obrigado a manter o fornecimento por mais 30 (trinta) dias se a Entidade Adjudicante dele carecer de forma a assegurar o normal funcionamento.
 - c)** O Adjudicatário é responsável por qualquer anomalia que ocorra no período de fornecimento e em momento posterior, devendo indemnizar a Entidade Adjudicante de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha que pagar seja a que título for.
- 11.2.** Considera-se incumprimento definitivo quando houver quebra no fornecimento por período superior a 5 (cinco) dias, o que dá à Entidade Adjudicante, o direito de rescindir o contrato, notificando o Adjudicatário, tendo este de cumprir o disposto na alínea b) do n.º 1 da presente Cláusula.
- 11.3.** 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.
- 11.4.** A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas, nos termos da presente Cláusula.
- 11.5.** As penas pecuniárias previstas na presente Cláusula não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

12. FORÇA MAIOR

- 12.1.** 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.
- 12.2.** 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.
- 12.3.** Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituem força maior para os subcontratos do Adjudicatário, na parte 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 sociedade ou grupo 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 recaíam;
 - 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.
- 12.4.** A concorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 12.5.** A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento da força maior.

13. RESOLUÇÃO POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE

- 13.1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, 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.
- 13.2.** O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Entidade Adjudicante.

14. RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

- 14.1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em mora há mais de 90 (noventa) dias.
- 14.2.** O direito de resolução é exercido por via judicial.
- 14.3.** No caso previsto no n.º 14.1., o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Entidade Adjudicante, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas de juros de mora a que houver lugar.
- 14.4.** A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato (com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos).

CAPÍTULO IV – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

15. FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do juízo de contratos públicos com competência para a área da sede da PARQUES TEJO, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo Adjudicatário e a cessação da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

17. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 17.1.** Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
- 17.2.** Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

18. CONTAGEM DE PRAZOS

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

19. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 19.1.** Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela PARQUES TEJO, o Adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.
- 19.2.** Por “tratamento de dados pessoais” ou “tratamento”, entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.
- 19.3.** Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da PARQUES TEJO, o Adjudicatário obriga-se a:

- a) Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;
- b) Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental;
- c) Informar, de imediato, a PARQUES TEJO assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
- d) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da PARQUES TEJO, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a PARQUES TEJO desse requisito jurídico antes do tratamento;
- e) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- f) Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
- g) Não contratar outro subcontratante sem que a PARQUES TEJO tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- h) Prestar assistência à PARQUES TEJO, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;
- i) Prestar assistência à PARQUES TEJO, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do Adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;
- j) Apagar ou devolver todos os dados pessoais à PARQUES TEJO, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
- k) Disponibilizar à PARQUES TEJO todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir

para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela PARQUES TEJO ou por outro auditor por esta mandatado.

- 19.4.** O Adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a PARQUES TEJO e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:
- 19.5.** Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário no âmbito do presente procedimento;
- 19.6.** A PARQUES TEJO tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.
- 19.7.** A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo Adjudicatário, após autorização escrita dada pela PARQUES TEJO para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o Adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a PARQUES TEJO pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO I

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

21. PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

- 21.1.** Os serviços de telecomunicações objeto do contrato devem ser implementados no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da assinatura do contrato com a Entidade Adjudicante.
- 21.2.** Deverá ser entregue um cronograma de instalação até à disponibilização total dos serviços indicados no ANEXO II, à exceção dos pontos *a, *g e *h.

22. RELATÓRIOS DE GESTÃO

- 22.1.** É obrigação do Adjudicatário produzir e enviar relatórios de gestão efetuados no âmbito do contrato, que incluem:
- a) Relatórios de faturação, para que possam monitorizar o detalhe de faturação ao longo da execução do contrato; e,
 - b) Relatórios de níveis de serviço.

23. RELATÓRIOS DE FATURAÇÃO

- 23.1.** Os relatórios de faturação são enviados até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final de um semestre do ano civil a que digam respeito, em formato eletrónico: .XLS ou .CSV, que deverão conter os seguintes elementos:
- a) Identificação do número do contrato;
 - b) Identificação do semestre;
 - c) Identificação da entidade adquirente;
 - d) Identificação do acesso (linha analógica, circuito de dados, Fibra, triple play, etc.); e,
 - e) Identificação de possíveis irregularidades no serviço.
- 23.2.** Durante a fase de implementação (até 30 dias) a entidade cocontratante deverá apresentar, com a periodicidade semanal, um relatório de atividade com a evolução das operações objeto do presente concurso, e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
- 23.3.** No final da execução do contrato, o Adjudicatário deve elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridas em cada fase da execução do contrato.
- 23.4.** O não envio dos relatórios ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da atividade e da faturação, tem efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.
- 23.5.** Para efeitos do disposto no número anterior o cocontratante deve ser previamente notificado, para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
- 23.6.** Todos os relatórios e demais documentos elaborados pela entidade cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.

24. NÍVEIS DE SERVIÇO

- 24.1.** O Adjudicatário deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- a) Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;
- b) Garantir assistência técnica nas instalações da entidade adjudicante, após comunicação formal desta, sem encargos adicionais:
 - i. Terminais móveis - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 18h;
 - ii. Acessos simétricos- até 4h - 24h x 365 dias ano;
 - iii. Serviço TV, NET, VOZ - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 18h;
 - iv. Equipamentos de acesso à internet e acessos assimétricos - até ao fim do dia útil seguinte das 9h às 18h;
- c) Garantir a atribuição de uma identificação única e inequívoca para cada incidente reportado;
- d) Apresentação dos relatórios de faturação na periodicidade prevista;
- e) Garantir trimestralmente uma taxa de avarias em equipamentos, inferior a:
 - i. Telemóveis 1%;
 - ii. Telefones fixos 1%;
 - iii. Bandas largas móveis 1%;
 - iv. Router de acesso à internet 1%.
- f) Garantir que o tempo de utilização dos serviços contratados de acesso fixo simétrico é de:
 - i. Até 10 Mb/s 99,90%(ano);
 - ii. Até 100 Mb/s..... 99,95% (ano).

25. PORTABILIDADE DE NUMERAÇÃO

- 25.1.** O operador deverá garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes, devendo assegurar a mesma junto do atual fornecedor. Qualquer custo associado à portabilidade dos números é da responsabilidade do operador.
- 25.2.** Todos os números fixos ou móveis englobados no contrato deverão partilhar uma rede comum (VPN - Virtual Private Network) que lhes permitirá partilhar não só o tarifário, como um plano de numeração curta.

26. SERVIÇO DE VOZ FIXO

- a) Permitir ligação em VPN, possibilitando a utilização de um plano de numeração privada e ligação direta ao operador através de uma gama de DDI's;
- b) Permitir que as funcionalidades da VPN a constituir possam ser alargadas aos planos de numeração associados aos equipamentos de voz, permitindo a utilização de um plano de numeração curto;
- c) Cabe ao operador o fornecimento de equipamento terminal (telefone), sem custos adicionais, para todas as linhas analógicas atuais e futuras;
- d) Deverá ser possível definir tipos de barramentos de chamadas: barramento de chamadas de valor acrescentado, barramento de chamadas internacionais, barramento de chamadas para telemóvel, etc. O operador deverá referir na proposta quais os barramentos possíveis de implementar;

- e) Central telefónica virtual VoIP;
- f) Central telefónica VoIP virtual, gerida pelo operador;
- g) Pretende-se o fornecimento, em regime de aluguer, de serviço de uma solução completa de central telefónica virtual em tecnologia VoIP, totalmente gerida pelo operador. Esta solução deverá contemplar os serviços e equipamentos necessários à gestão de comunicações fixas, incluindo segregação de tráfego de voz com adoção de VLANs segmentadas de voz e dados:
 - i. Serviço de telefonia IP (capacidade de gestão até pelo menos 40 equipamentos e extensões).
- h) Qualquer licenciamento de software deverá estar previsto na proposta, bem como o licenciamento necessário para o funcionamento dos equipamentos telefónicos atuais, e futuros modelos que possam vir a ser integrados, em caso de descontinuidade dos atuais.
- i) A solução deverá assegurar a convergência entre equipamentos fixos e móveis, permitindo a integração dos telemóveis nas funcionalidades da central telefónica virtual (ex: grupos de captura, transferências de chamadas, etc.).
- j) Na configuração dos telefones e das linhas associadas (extensões), deverá ser possível associar campos do tipo descrição (texto que aparece no ecrã do telefone, texto que aparece na descrição da linha, texto para anúncio da linha numa chamada interna).
- k) O serviço de central telefónica virtual deverá ser suportado por circuitos redundantes do operador, através de fibra ótica, com caminhos diferentes, sendo o custo do circuito de backup suportado pelo operador, que permita manter as comunicações de voz, em caso de quebra ou falha de equipamentos ativos e/ou fibra do circuito principal.
- l) Definição de números proibidos e/ou autorizados por extensão telefónica (móvel ou fixa) ou globalmente na VPN – níveis de permissão. No caso de alguns tipos de chamadas, como por exemplo as chamadas internacionais, deverá ainda ser solicitado um código para acesso final à chamada. Mesmo que exista um acesso físico indevido ao telefone com este nível de permissão, será sempre solicitado mais um código. Esse código deverá ser individual, por extensão, definido pelo utilizador, e não transversal a toda a infraestrutura.
- m) Deverá existir a hipótese de se criarem grupos, com as seguintes possibilidades:
 - i. O mesmo “gestor” poderá ter um ou mais assistentes;
 - ii. O mesmo assistente poderá fazer secretariado a mais do que um “gestor”;
 - iii. O assistente deverá poder visualizar sempre o estado da linha do “gestor” através do ecrã ou das linhas físicas do telefone do assistente;
 - iv. A chamada de entrada, por omissão, não deverá tocar no telefone do “gestor”, mas sim no do assistente. O assistente poderá depois efetuar a transferência da chamada;
 - v. Deverá, no entanto, ser possível ao “gestor” definir um conjunto de números que lhe possam ligar diretamente, sem passar pelo assistente;
 - vi. No caso do assistente se ausentar, possibilidade de desativar o sistema de secretariado e o “gestor” aceitar todas as chamadas; e,
 - vii. Possibilidade de ativar a funcionalidade “não incomodar”.
 - viii. VPN Fixa;

- ix. Efetuar e receber chamadas, sem custos, diretamente para o operador móvel através de plano privado de numeração ou para o respetivo DDI. Dentro da VPN deverão ser incluídos todos os acessos analógicos e todos os números móveis;
- x. Assegurar que os utilizadores, a partir de uma extensão fixa ou móvel, possam efetuar ligação para qualquer outra extensão telefónica fixa ou móvel;
- xi. Incluir a funcionalidade de transferência de chamadas a partir de extensões fixas ou móveis para uma terceira parte (interna ou externa) com possibilidade de consulta da terceira parte antes da efetiva transferência e de retorno da chamada em caso de não atendimento;
- xii. Possibilidade de gestão da solução e parametrização das funcionalidades via portal web, com vários níveis de gestão. Deve haver pelo menos a possibilidade de definir um nível de utilizador para parametrização das funcionalidades individuais de cada extensão e um nível administrador da solução que possa parametrizar todas as funcionalidades de telefonia;
- xiii. O concorrente deverá comprometer-se a desenvolver e suportar – sem custos adicionais – uma aplicação para smartphone (sistemas operativos Android e iOS em simultâneo) que permita:
 - Gerir as configurações individuais passíveis de alteração no software de controlo via portal web;
 - Efetuar e receber chamadas, com as mesmas funcionalidades de um terminal telefónico fixo.
- xiv. Deverá ser possível associar a qualquer extensão telefónica as seguintes funcionalidades:
 - Chamada em espera que permita reter uma chamada durante um período de tempo até uma das partes desligar;
 - Funcionalidade de chamada em conferência entre três ou mais partes. Deve permitir juntar em qualquer momento quaisquer duas chamadas de um utilizador e posteriormente separar as mesmas;
 - Encaminhamento de chamadas (de entrada) sob diferentes condições, permitindo definir pelo menos as seguintes condições:
 - Encaminhamento incondicional;
 - Em caso de ocupado;
 - Em espera;
 - Em caso de não atendimento;
 - Em caso de não disponível;
 - Toque simultâneo: deve permitir tocar simultaneamente múltiplos (pelo menos até cinco) telefones (fixos ou móveis) quando são recebidas chamadas numa determinada extensão. O primeiro telefone a atender a chamada fica com ela e os restantes param de tocar.;

- Toque sequencial: deve permitir tocar sequencialmente múltiplos telefones fixos ou móveis (pelo menos até cinco) quando são recebidas chamadas numa determinada extensão. O primeiro telefone a atender a chamada fica com ela e os restantes não chegam a tocar.;
 - Restrição ou apresentação do número: para cada extensão deverá ser possível definir a apresentação ou restrição do número nas chamadas (saída), chamada a chamada ou por omissão;
 - Visualização de histórico de chamadas: para cada extensão deve ser possível a visualização, em tempo real e no portal de administração da solução, do histórico de chamadas atendidas, não atendidas e efetuadas por essa extensão no último mês;
 - Possibilitar a rechamada automática, remarcação de número, indicação de chamada em espera, música em espera, devolução de chamada não atendida e remarcação de chamada recebida;
 - Pertencer a um grupo de captura de chamadas, ou seja, através de um código de teclado, capturar a chamada de um outro telefone que esteja a tocar, e que pertença ao mesmo grupo. A solução do operador não deve ter limite máximo para criação de grupos de captura de chamadas.
- xv. Deve existir a possibilidade de distribuir uma fila de espera por várias extensões. Cada extensão deve ter a possibilidade de gerir a fila de espera através do seu telefone ou através de uma aplicação em PC que lhe permita:
- Ter visibilidade do tamanho da fila de espera;
 - Transferir chamadas;
 - Atendê-las e voltar a colocar em espera para voltar a atendê-las ou transferi-las mais tarde.
- xvi. Cada utilizador pode, momentaneamente, retirar o seu telefone do circuito da fila de distribuição, para que este não toque durante o seu período de ausência ou inatividade.
- xvii. Possibilidade de definição de diretórios de contactos, carregados via portal web, a disponibilizar nos telefones, de uma forma global ou personalizada por telefone.
- Serviço de Voice Mail: deve permitir ao utilizador receber mensagens de voz sempre que não atender o telefone. Deve permitir associar a várias extensões, fixas ou móveis, a mesma caixa de correio de voz.
 - Serviço de reporting: deve ser disponibilizado, em formato eletrónico, o detalhe de todas comunicações efetuadas, chamada a chamada, relativa aos seguintes campos de informação: data, hora, número originador, número de destino, identificador do tipo de chamada, duração e custo da chamada. Deverá ser possível também a distribuição de custos por centro de custo.
- xviii. O operador deve garantir a qualidade das comunicações de voz (QoS) por via de um controlo eficaz dos parâmetros de compressão, largura de banda, congestionamento,

contenção, latência e jitter dos circuitos que suportam essas comunicações, independentemente da tecnologia de suporte.

- xix. O operador deverá aproveitar o plano de numeração interno e a sua tradução nos respetivos DDI's ou números das redes públicas, fixa ou móvel, podendo, no entanto, propor as alterações que considere benéficas para a solução final.
- xx. As chamadas entregues à rede pública devem manter a sua identidade, exceto quando informado pela entidade adquirente para alguns DDI's.
- xxi. O operador deverá garantir a migração de todos os números e serviços existentes no universo da entidade adjudicante, sem qualquer custo associado. Nesse sentido, a migração deverá estar concluída aquando da entrada em funcionamento da central telefónica virtual VoIP. O operador deverá propor uma solução técnica que permita a importação de dados da atual solução VoIP para nova solução virtual VoIP, como por exemplo numeração das extensões, secretariados, grupos de captura de chamada, etc. Automatiza-se assim o lançamento obrigatório de todos estes dados na nova solução.
- xxii. Callcenter
 - O sistema será composto por um numero de serviço único e 5 n.ºs adicionais para controlo de filas;
 - A solução deverá permitir as configurações permitidas na central telefónica já enunciadas;
 - Deverá ter gravação de chamadas, bem como um histórico de 30 dias de retenção;
 - Dashboards de monitorização, em tempo real e histórico.

27. SERVIÇO DE VOZ MÓVEL

- a) A cada número móvel deverá ser associada uma assinatura mensal que lhe garanta os seguintes serviços:
 - i. Chamadas e SMS consoante o tarifário, a custo zero, dentro da VPN de voz;
 - ii. Comunicações consoante o tarifário incluindo chamadas nacionais, chamadas em roaming no Espaço Económico Europeu, SMS, MMS e dados móveis (incluindo consumo em roaming no Espaço Económico Europeu). As chamadas, SMS e MMS recebidas em roaming serão grátis. Não deverá existir nenhum barramento ao débito binário máximo para os dados móveis (o acesso deverá ter a máxima velocidade disponível). Não estão incluídas chamadas para números de valor acrescentado, números e/ou serviços especiais e videochamada em 3G; ou,
 - iii. A VPN para terminais móveis deve possuir os seguintes serviços complementares:
 - Serviço de chamadas em espera;
 - Serviço de aviso de chamadas não recebidas;
 - Transferência de chamadas;
 - Chamadas em conferência; e,
 - Barramento de chamadas de entrada ou saída.
- b) O operador deve ainda prestar as seguintes informações e contemplar os seguintes serviços:

- i. Desgaste de equipamentos – deve fornecer uma descrição pormenorizada das condições, procedimentos e tempos de reposição de equipamentos e cartões, em caso de desgaste dos equipamentos por utilização.
 - ii. Roubo ou extravio de equipamentos - deverá fornecer uma descrição pormenorizada das condições, procedimentos e tempos de reposição de equipamentos e cartões, em caso de roubo ou extravio dos mesmos.
 - iii. Análise de consumos e faturação - deve disponibilizar uma ferramenta de análise que permita analisar e interpretar os consumos e os valores faturados, bem como traçar os perfis de tráfego, tendo subjacente, entre outras eventuais funcionalidades:
 - Disponibilização de informação de taxação em formato eletrónico, relativa ao detalhe mensal das chamadas, com informação chamada a chamada, relativa aos seguintes campos de informação: data, hora, número originador, número destino, identificador do tipo de chamada, duração e custo da chamada;
 - Distribuição de custos por centro de custos;
 - Disponibilização de acesso on-line à fatura mensal; e,
 - A atribuição, substituição, ou ativação de cartões móveis (cartão SIM e eSIM) não implica custos.
- c) Os perfis de utilização a considerar serão:
- a) 5000min Comunicações nacionais e em Roaming EEE + 4Gb Dados**
 - b) 5000min Comunicações nacionais e em Roaming EEE + 6Gb Dados + 100min/sms Internacional Europa**
 - c) 5000min Comunicações nacionais e em Roaming EEE + 12Gb Dados + 500min/sms Internacional Europa/USA/Canadá**
 - d) Comunicações nacionais e em Roaming EEE e dados ilimitados + 500min/sms Internacional Europa/USA/Canadá**
 - e) 5000min Comunicações nacionais e em roaming EEE**
- d) Para cada acesso deverá ser possível associar, em caso de necessidade de roaming, um pacote diário de voz e/ou dados móveis, de valor fixo, ativo no período que a entidade adquirente indicar, com as seguintes características:
- i. Para o mesmo acesso, e no mesmo período de roaming, deverá ser possível associar vários pacotes diários, até cobrir os valores efetivamente consumidos;
 - ii. Deverá ser possível ativar apenas uma das tipologias de pacote, ou seja, caso o acesso tenha apenas consumo de voz, só se aplica o pacote diário de voz, não sendo obrigatória a ativação do pacote dados móveis. O mesmo entendimento deverá ser tido em conta caso apenas exista consumo de dados móveis, não existindo obrigatoriedade da ativação do pacote de voz;
 - iii. As chamadas, SMS e MMS recebidas em roaming serão grátis; e,
 - iv. O roaming abrange países da Europa e resto do mundo, bem como outros tipos de comunicações (aviões, embarcações, satélite, etc.).

28. SERVIÇO DE DADOS MÓVEIS

- a) O serviço de dados móveis serve como complemento aos outros tipos de ligação dos quais os dispositivos móveis (portáteis ou tablets) já dispõem.
- b) Todos os cartões de dados móveis deverão ter associados tráfego conforme o perfil atribuído mediante o ANEXO II.
- c) Os cartões de dados deverão permitir a inibição do serviço de voz.
- d) A solução deve permitir o serviço de voz sobre IP (VoIP).
- e) A solução deve permitir a inibição do serviço de roaming de dados.
- f) Os cartões a fornecer não devem ter custos adicionais.

29. EQUIPAMENTOS

- a) Tendo em conta o perfil de utilizadores, terão de ser fornecidos 4 (quatro) tipos de equipamentos (móveis):
 - i. até 100 € - 10% - Perfil e)
 - ii. de 100 € a 250 € - 70% - Perfil a) e b)
 - iii. de 250 € a 600 € - 15% - Perfil c)
 - iv. de 600 € a 2000 € - 5% - Perfil d)
- b) Será atribuído, a cargo do operador, sem custos, um plafond para efeitos de atribuição de equipamentos estabelecido de acordo com os Tipos i., ii., iii. e iv, indexada ao número de assinaturas móvel voz a contratar indicado nos ANEXO II.
- c) Todos os equipamentos fornecidos deverão ser desbloqueados ao operador.

30. PACOTE DE CARTÕES SIM

- a) Pacote de cartões SIM para solução M2M (machine-to-machine) deverão ter as seguintes características:
 - i. Tecnologia 2G, 3G, 4G e futuro 5G para comunicação com diversas aplicações de destino;
 - ii. Pacote de dados de 500 MB a associar a cada cartão.
 - iii. Os cartões a fornecer não devem ter custos adicionais.

31. ACESSOS

- a) Ficam a cargo do operador todas as despesas inerentes à possível construção de caminho de cabos até ao ponto final de instalação dos equipamentos do mesmo, em local a designar pela entidade adquirente.
- b) Os locais de fornecimento quando não mencionados no ANEXO II será solicitado o *survey* a pedido para viabilidade de instalação, caso não seja possível uma solução por cabo será instalada uma solução 4G.
- c) Todos os acessos fixos de dados deverão ter tempos de funcionamento, sem interrupção de serviço, de acordo com a seguinte regra indexada à largura de banda contratada:
 - i. Até 50 Mbps (inclusive): 99,90%;
 - ii. Até 100 Mbps (inclusive): 99,95%;
 - iii. Superior a 100 Mbps: 99,99%.

- d) Este nível de serviço (SLA) é contado ao ano. Em particular o ponto agregador, uma vez que a falha neste ponto é equivalente à falha em todos os restantes pontos.
- e) O SLA é aplicado ao nível dos equipamentos físicos e dos circuitos, propriedade da entidade prestadora dos serviços.
- f) Terão de ser disponibilizados mensalmente relatórios de utilização.
- g) Terão de ser disponibilizadas ferramentas/plataformas de monitorização online dos acessos e dos equipamentos, mediante autenticação.

32. SERVIÇOS “TRIPLE PLAY”

- a) A prestação do serviço *triple play* deverá ser através de fibra ótica e independente, em termos de meio físico, da cablagem da rede corporativa e internet.
- b) As despesas e encargos associados a esta instalação, a adesão, e a ativação do serviço, ficam a cargo do operador, incluindo os valores da box 4K e do *router*.
- c) O valor do aluguer mensal da box 4K deverá ser zero, sendo o valor assumido pelo operador.
- d) Para este serviço triple play, o tráfego de internet deverá ser ilimitado.
- e) O pacote deverá ter as seguintes características:
 - i. 200/500 Mbps /100 Mbps (*download/upload*), 150 canais TV, 10 canais rádio, telefone, serviço de gravação automática.
 - ii. Deverá ser possível adicionar até 3 boxes por cada acesso de fibra.
- f) Ficam a cargo do operador todas as despesas inerentes à possível construção de caminho de cabos até ao ponto final de instalação dos equipamentos do mesmo, em local a designar pela Entidade Adjudicante.

33. TARIFÁRIO

- a) O operador deverá propor, para cada uma das tipologias de serviço mencionados nos ANEXO II, o custo por unidade indicada associada.
- b) A faturação das chamadas de voz fixa e móvel deverá ser ao segundo, a partir do primeiro minuto ou inferior, com exceção do pacote ilimitado.
- c) A faturação de dados móveis, quando não exista o tráfego “ilimitado” deve ser barrado.

34. CHAMADAS INTERNACIONAIS

- a) Para efeitos de chamadas internacionais a partir da rede fixa ou móvel (excluindo o roaming) considera-se o seguinte:
 - i. Zona 1: Redes Fixas União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; EUA e Canadá.
 - ii. Zona 2: Redes Móveis União Europeia (Alemanha; Áustria; Bélgica; Chipre; Dinamarca; Eslovénia; Eslováquia; Espanha; Estónia; Finlândia; França (inclui Mónaco); Grécia; Holanda; Hungria; Irlanda; Itália (inclui S. Marino); Letónia; Lituânia;

Luxemburgo; Malta; Polónia; Reino Unido; Rep. Checa e Suécia), Suíça, Andorra e da Noruega; Resto da Europa.

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

iv. Zona 4: Resto do Mundo.

b) As Zonas para efeitos de roaming são as seguintes:

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

ii. Zona 2: África do Sul; Andorra; Bósnia Herzegovina; Gronelândia; Ilhas Faroé; Moçambique; Suíça.

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

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

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

ANEXO II
CONSUMOS ESTIMADOS

Grupo A – Serviço Móvel e BLM dados móveis

Serviço	Descritivo	Quantidade expectável	Unidade	Preço base unitário	Preço base total
Voz + Dados	5000 Comunicações Nacionais e em Roaming EEE + 4GB Dados - Equipamento tipo B	80	Acesso	10,00 €	800,00 €
Voz + Dados	5000 Comunicações Nacionais e em Roaming EEE + 6GB Dados + 100 Min/SMS Internacional Europa - Equipamento tipo B	30	Acesso	11,00 €	330,00 €
Voz + Dados	5000 Comunicações Nacionais e em Roaming EEE + 12GB Dados + 500 Min/SMS Europa/ USA/ Canadá - Equipamento tipo C	10	Acesso	23,00 €	230,00 €
Voz + Dados	Comunicações Nacionais e em Roaming EEE + Dados Ilimitados + 500 Min/SMS Europa/ USA/ Canadá - Equipamento tipo D	5	Acesso	67,00 €	335,00 €
Voz	5000 min - Comunicações Nacionais e em Roaming EEE - Equipamento tipo A	10	Acesso	5,20 €	52,00 €
Dados	BLMS ilimitadas	10	Acesso	15,00 €	150,00 €
Dados	BLMS 10Gb	5	Acesso	8,00 €	40,00 €
Dados	BLMS 30Gb	5	Acesso	14,00 €	70,00 €
Dados	M2M - 500mb/uni	700	Acesso	2,10 €	1 470,00 €

Grupo B - Portugal para o Mundo

Serviço	Descritivo	Quantidade expectável	Unidade	Preço base unitário	Preço base total
SMS	Zona 1	200	SMS	0,09 €	18,00 €
Voz	Zona 1	200	Minuto	0,09 €	18,00 €
SMS	Zona 2	30	SMS	0,40 €	12,00 €
Voz	Zona 2	30	Minuto	0,40 €	12,00 €
SMS	Zona 3	30	SMS	1,70 €	51,00 €
Voz	Zona 3	30	Minuto	1,70 €	51,00 €
SMS	Zona 4	30	SMS	2,10 €	63,00 €
Voz	Zona 4	30	Minuto	2,10 €	63,00 €

Grupo B - Roaming Recebido

SMS	Zona 1	30	SMS	- €	- €
Voz	Zona 1	30	Minuto	- €	- €
SMS	Zona 2	30	SMS	- €	- €
Voz	Zona 2	30	Minuto	0,12 €	3,60 €
SMS	Zona 3	30	SMS	- €	- €
Voz	Zona 3	30	Minuto	0,73 €	21,90 €
SMS	Zona 4	30	SMS	- €	- €
Voz	Zona 4	30	Minuto	1,20 €	36,00 €

Grupo B - Roaming Enviado

SMS	Zona 1	30	SMS	0,09 €	2,70 €
Voz	Zona 1	30	Minuto	0,09 €	2,70 €
SMS	Zona 2	30	SMS	0,76 €	22,80 €
Voz	Zona 2	30	Minuto	0,16 €	4,80 €
SMS	Zona 3	30	SMS	0,28 €	8,40 €
Voz	Zona 3	30	Minuto	0,28 €	8,40 €
SMS	Zona 4	30	SMS	0,72 €	21,60 €
Voz	Zona 4	30	Minuto	0,72 €	21,60 €

Grupo B - Roaming - Dados Móveis

Dados	Zona 1	5000	mb	0,01 €	50,00 €
Dados	Zona 2	300	mb	0,22 €	66,00 €
Dados	Zona 3	10	mb	2,75 €	27,50 €
Dados	Zona 4	10	mb	5,52 €	55,20 €

Grupo C - Acessos fixos

Serviço	Descritivo	Quantidade expectável	Unidade	Preço base unitário	Preço base total
---------	------------	-----------------------	---------	---------------------	------------------

Dados	Pontos de acesso simétricos 100Mbps, IP fixo *a	50	Acesso	45,00 €	2 250,00€
Dados	Pontos de acesso FTTH DataVPN 50/5M, sem contenção e IP Fixo Sede *b	3	Acesso	42,00 €	126,00€
Dados	Pontos de acesso assimétricos 100/10Mbps com DMZ4 *c	3	Acesso	72,00 €	216,00€
Dados	Pontos de acesso simétrico 100Mbps, IP Fixo e DMZ4 *d	8	Acesso	89,00 €	712,00€
Dados	Pontos de acesso simétrico 200Mbps, IP Fixo e DMZ4 *e	2	Acesso	188,00 €	376,00€
Dados	Pontos de acesso simétrico 100Mbps, IP Fixo, DMZ4 e backup 4G *f	4	Acesso	134,00 €	536,00€
Serviço TV,NET,VOZ	500/100 Mbps *g	2	Acesso	30,84 €	61,68€
Serviço TV,NET,VOZ	200/100 Mbps *h	2	Acesso	29,96 €	59,92€

Grupo D - Outros serviços

Serviço	Descritivo	Quantidade expectável	Unidade	Preço base unitário	Preço base total
Call Center	1 nº de serviço único + 5 nº adicional; 2 Supervisor; 10 agentes com gravação de Chamadas, IVR, Dashboards de monitorização *i	1	Acesso	682,90 €	682,90€
Call Center	Supervisor adicional	2	Acesso	48,10 €	96,20€
Call Center	Agente adicional	5	Acesso	45,30 €	226,50€
Central VOIP	25 utilizadores, 23 Telefones IP Básicos e 2 Telefones Avançados IP *j	1	Acesso	58,30 €	58,30€
Central VOIP	Telefone IP básico adicional	10	Acesso	2,10 €	21,00€
Central VOIP	Telefone IP avançado adicional	5	Acesso	4,20 €	21,00€

Locais de fornecimento:

*a	38.721886, -9.306594 Rua 7 de Junho /2740-164 PORTO SALVO 38.698020, -9.292660 Avenida Sr. Jesus dos Navegantes 18 A/ 2770-233 PAÇO DE ARCOS 38.701805, -9.227342 R. Sport Algés e Dafundo 1, 1495-019 Algés 38.715389, -9.239139 Bolsa de estacionamento perto do lidl - Linda-a-velha 38.697645, -9.292031 Rua Armando Cortez 2770-233 PAÇO DE ARCOS 38.709590, -9.295341 Fábrica de Startups - Estrada de Paço de Arcos (próximo do Centro Congressos) 2770-131 PAÇO DE ARCOS 38.712706, -9.297084 Quinta da Fonte (estrada) Estrada de Paço de Arcos (Quinta da Fonte) 82, A 2770-130 PAÇO DE ARCOS 38.714462, -9.299820 Holiday Inn Oeiras (estrada) Avenida Dom Félix Níza Ribeiro /2740-314 PORTO SALVO 2740-314 PORTO SALVO 38.708902, -9.305526 Estrada de Oeiras - Estrada de Oeiras /2780-374 OEIRAS / 2780-374 OEIRAS A definir os pontos no município de Oeiras
----	---

*b	Av. das Túlipas, nº 6, 10º C, 1495-161 Algés Rua Cesário Verde - Centro Cívico de Carnaxide, 1790-047 Carnaxide Rua Duque da Terceira - Mercado de Queijas, 2790-337 Queijas
*c	Av. das Túlipas, nº 6, 10º, 1495-161 Algés Rua Cesário Verde - Centro Cívico de Carnaxide, 1790-047 Carnaxide Rua Duque da Terceira - Mercado de Queijas, 2790-337 Queijas
*d	Rua General Ferreira Martins, 16, 1495-137 Algés Outros locais a definir no município de Oeiras
*e	Av. das Túlipas Loja 005A 1495-161 Algés Outro local a definir no município de Oeiras
*f	Rua Carlos Vieira Ramos SN, 2780-201 Oeiras Outros locais a definir no município de Oeiras
*g, *h	A definir os pontos no município de Oeiras
*i, *j	Av. das Túlipas, nº 6, 10º C, 1495-161 Algés Av. das Túlipas Loja 005A 1495-161 Algés