

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO

Fornecimento de solução integrada de comunicações de voz e dados com gestão e manutenção

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS	3
1. IDENTIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO	3
2. OBJETO DO PROCEDIMENTO	3
3. CONTRATO	3
4. PRAZO	3
5. OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	4
6. ENCARGOS COM DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL OU INDUSTRIAL	4
7. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DA ENTREGA DOS BENS	5
8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SIGILO	5
9. PREÇO CONTRATUAL E DESCONTOS	5
10. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	5
11. PENALIDADES CONTRATUAIS	6
12. RESOLUÇÃO POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE	7
13. RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO	7
14. FORO COMPETENTE	8
15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	8
16. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	8
17. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	8
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS	9
18. DEFINIÇÕES	9
19. DESCRIÇÃO DO FORNECIMENTO	9
20. REQUISITOS GERAIS	10
21. REQUISITOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ, DADOS E SMS	10
22. REQUISITOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS EXCLUSIVAMENTE DE DADOS	12
23. REQUISITOS DE COMUNICAÇÕES FIXAS	13
24. NÍVEIS DE SERVIÇO	14
25. PREÇO DO SERVIÇO	15
TABELA 1 – TABELA DE PONDERAÇÕES E PREÇOS UNITÁRIOS DOS SERVIÇOS	15
26. CARACTERÍSTICAS DE OUTROS SERVIÇOS A CONTRATAR	16
27. MAPA DE QUANTIDADES DE SERVIÇOS DA REDE FIXA	16
TABELA 2 – ACESSOS TELEFÓNICOS	17
TABELA 3 – CIRCUITOS DEDICADOS (VPN IP E INTERNET)	19
TABELA 4 – ACESSOS INTERNET - FIBRA ÓTICA / 4G /5G / TV+NET	19
TABELA 5 – REQUISITOS MÍNIMOS E FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO DE CENTRAL VIRTUAL	19
TABELA 6 – EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE (A CONSIDERAR PARA A GESTÃO E MANUTENÇÃO)	20
TABELA 7 – EXPECTATIVAS DE CONSUMO MÉDIO MENSAL DE COMUNICAÇÕES COM ORIGEM NA REDE FIXA .	22
TABELA 8 – MAPA DE QUANTIDADES DE SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS MÓVEIS	22
TABELA 9 – PERFIL DE TRÁFEGO: VALOR MÉDIO MENSAL DE CADA SERVIÇO COM ORIGEM NA REDE MÓVEL, VOZ E SMS'S	22

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO

1.1. Processo n.º 0204.4.8.017/2021

1.2. Designação: "Fornecimento de uma solução integrada de comunicações de voz e dados com gestão e manutenção".

2. OBJETO DO PROCEDIMENTO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto o fornecimento de uma solução integrada de comunicações fixas e móveis de voz e dados, com gestão e manutenção, bem como de acordo com as Cláusulas Técnicas definidas na Parte II.

3. CONTRATO

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

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

3.2.1. O suprimento dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;

3.2.2. O presente Caderno de Encargos;

3.2.3. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;

3.2.4. A proposta adjudicada;

3.2.5. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

3.4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3.2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art.º 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do art.º 101.º do mesmo diploma.

4. PRAZO

O contrato mantém-se em vigor desde a sua celebração, até que ocorra uma de duas situações:

4.1. Quatro (4) anos de vigência, nos termos do disposto nos artºs 48º e 440º do CCP.

4.2. Montante de 438.600,00€ (quatrocentos e trinta e oito mil e seiscentos euros), acrescido do respetivo IVA.

5. OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

5.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- 5.1.1. Não alterar as condições da presente prestação de serviço sem prévia autorização do Município de Palmela;
- 5.1.2. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que a prestação de serviço é prestada, ministrando todos os esclarecimentos que se justifiquem no prazo indicado pelo Município de Palmela;
- 5.1.3. Não ceder a sua posição contratual;
- 5.1.4. Reduzir automaticamente os preços dos serviços, em função de alterações determinadas pela entidade reguladora, ICP – ANACOM, durante o período de vigência do contrato;
- 5.1.5. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, que altere a sua denominação social, os seus representantes legais, com relevância para a prestação dos serviços e para a execução contratual;
- 5.1.6. Garantir que a realização de todos os trabalhos objeto deste contrato, são efetuados sem interrupção do normal funcionamento dos sistemas de voz e dados ou, na sua impossibilidade, que sejam consideradas ações que minimizem o incómodo, nomeadamente que se possa recorrer à execução dos trabalhos em fim de semana;
- 5.1.7. Comunicar ao Município de Palmela a nomeação do gestor de serviços responsável pelo contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo;
- 5.1.8. Proceder, no final do presente contrato, ao desbloqueamento dos equipamentos móveis (telemóveis, smartphones, PDA's, tablets, etc.);
- 5.1.9. Fornecer equipamentos alternativos, em boas condições de funcionamento e com as funcionalidades mínimas iguais ou superiores aos existentes, sempre que se verifique avaria nos equipamentos sob gestão e manutenção do prestador de serviço e a mesma não possa ser resolvida nos tempos previstos no ponto 24 do Caderno de Encargos;
- 5.1.10. Alienar a favor do Município de Palmela quaisquer equipamentos ou software fornecidos durante a vigência do contrato, no decurso das obrigações de gestão e manutenção das redes de telecomunicações fixa e móvel de voz e dados, com exceção da solução de central virtual e respetivos terminais de voz ou duma solução específica fornecida pelo operador.

5.2. O adjudicatário é responsável por todos os danos ou prejuízos causados à entidade adjudicante e decorrentes de quaisquer erros ou omissões da prestação dos serviços.

6. ENCARGOS COM DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL OU INDUSTRIAL

São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer Encargos decorrentes da utilização, no âmbito da execução do contrato, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

7. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DA ENTREGA DOS BENS

- 7.1. A execução do fornecimento estabelecido no Caderno de Encargos e nas Cláusulas Técnicas ocorrerá nas diversas instalações da entidade adjudicante, no concelho de Palmela, sem prejuízo dos trabalhos que pela sua natureza tenham de ser executados de forma remota pela entidade adjudicatária.
- 7.2. O fornecimento dos serviços constantes no Caderno de Encargos, serão prestados nos locais a designar pela entidade adjudicante.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SIGILO

Caso realize alguma operação de tratamento de dados pessoais no âmbito do objeto deste procedimento, o adjudicatário obriga-se a cumprir com o enquadramento jurídico geral da lei de proteção de dados existente em Portugal e o quadro jurídico especial do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor a partir de 25 de maio de 2018, aceitando expressamente regular esta questão conforme estabelecido no anexo «Conformidade com o RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados». As obrigações previstas na presente cláusula são aplicáveis em caso de cessão da posição contratual.

9. PREÇO CONTRATUAL E DESCONTOS

- 9.1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Palmela, pagará ao prestador de serviços até ao montante de 438.600,00€ (quatrocentos e trinta e oito mil e seiscentos euros), acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
- 9.2. O valor referido no número anterior terá que incluir todas as despesas inerentes à prestação do serviço, sem exceções.
- 9.3. O prestador de serviços poderá aplicar descontos financeiros, que não previstos no contrato, devendo os mesmos ser aplicados sobre a faturação mensal e creditados sobre a fatura do período a que se referem.
- 9.4. Sem prejuízo do disposto no n.º 5.1.4, o preço dos serviços objeto do contrato não é passível de alteração, exceto de acordo escrito entre as partes e desde que o mesmo respeite o preço contratual fixado.

10. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1. A faturação será mensal e detalhada (entregue também em formato eletrónico).
- 10.2. O pagamento das faturas será efetuado no prazo de 60 dias após receção e validação do Município de Palmela.
- 10.3. Em caso de discordância por parte do Município de Palmela, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão do documento retificativo da fatura.

11. PENALIDADES CONTRATUAIS

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, e por causa imputável ao adjudicatário, o Município de Palmela pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma penalidade pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- 11.1. Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos bens objeto e serviços, e níveis de serviços (SLA) do contrato, 2% por cada dia útil de atraso, até ao limite de 20% do valor contratual; pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 5% do valor contratual; pelo incumprimento da obrigação de continuidade de fabrico e de fornecimento, até 10% do valor contratual.
- 11.2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do fornecedor, o Município de Palmela pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.
- 11.3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.
- 11.4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Palmela tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
- 11.5. O Município de Palmela pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 11.6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Palmela exija uma indemnização pelo dano excedente.
- 11.7. Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, 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.
- 11.8. 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.
- 11.9. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedade ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;

- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

11.10.A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

11.11.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.

12. RESOLUÇÃO POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE

12.1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Palmela pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

12.1.1. Incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes ao contrato;

12.1.2. Prestação de falsas declarações;

12.1.3. Não apresentação de faturação detalhada;

12.1.4. Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço mínimos previstos no presente Caderno de Encargos;

12.1.5. Prestação de serviços que não constem do presente contrato;

12.1.6. O direito de resolução referido no n.º anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas.

13. RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

13.1. Sem prejuízo de outros fundamentos previstos na lei, o incumprimento por parte do Município de Palmela, de forma grave ou reiterada, das obrigações que lhe incumbem permite ao Adjudicatário proceder à resolução do contrato, devendo para o efeito transmitir a sua decisão por escrito, nos termos do n.º 16 deste Caderno de Encargos.

13.2. Caso seja fundamentada, a resolução do contrato produz efeitos 30 dias após a receção da respetiva notificação, salvo se o incumprimento se reporte a montantes em dívida já vencidos e neste caso a entidade adjudicante cumpra as obrigações em atraso, no prazo dos 30 dias.

14. FORO COMPETENTE

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

15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação ou a cessão da posição contratual pelo prestador do serviço depende da autorização da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

16. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

16.1. Todas as notificações, informações e comunicações a enviar por qualquer das partes à outra parte, deverão ser efetuadas por escrito, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato, com suficiente clareza, por forma a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

16.2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato, mesmo que pontual ou temporária, deverá ser comunicada à outra parte.

17. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

18. DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Caderno de Encargos apresentam-se e adotam-se as seguintes definições:

- 18.1. **Cartão SIM** – Cartão identificador do subscritor do serviço.
- 18.2. **CAT** – Centro de apoio técnico da entidade prestadora do serviço.
- 18.3. **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.
- 18.4. **Equipamento terminal** – dispositivo eletrónico para acesso à infraestrutura de rede da entidade prestadora do serviço.
- 18.5. **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 com destino para os equipamentos terminais com cartão SIM contratados pela entidade adjudicante à entidade prestadora do serviço.
- 18.6. **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.
- 18.7. **On-net** – comunicações realizadas dentro da rede do prestador do serviço.
- 18.8. **Off-net** – comunicações realizadas para outras redes externas à rede do prestador do serviço.
- 18.9. **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.
- 18.10. **Privação de serviço** – indisponibilidade de rede que impeça a utilização dos serviços que estão no âmbito do objeto do contrato.
- 18.11. **Serviço de dados** - serviço de transporte de dados, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento apropriado, enviar e receber dados para outro ponto terminal.

19. DESCRIÇÃO DO FORNECIMENTO

O fornecimento de bens e serviços, considerando o horizonte temporal expectável de duração do contrato, está balizado por quantidades máximas para cada tipo de bem ou serviço, conforme descrito na Tabela 1. É expectável que durante a vigência do contrato a entidade adjudicante possa adicionar ou cancelar serviços, especialmente na rede móvel, em função das suas necessidades e no quadro das quantidades máximas a contratar.

É fornecida informação sobre o perfil de consumos atual, para referência do concorrente.

Para o fornecimento dos serviços de voz e dados, fixo e móvel, a proposta deverá contemplar os seguintes pontos:

- 19.1. Os acessos telefónicos descritos na Tabela 2.
- 19.2. Os acessos internet quer dentro de Pacotes TV/NET/VOZ, quer sejam independentes, descritos na Tabela 4.
- 19.3. Os circuitos dedicados necessários à interligação dos locais remotos referidos na Tabela 3.
- 19.4. Ser compatível com a expectativa de consumos de minutos de chamadas por rede, referidas nas Tabelas 7 e 9, que poderá sofrer alterações em resultado de maior ou menor utilização dos serviços municipais.
- 19.5. A gestão e manutenção dos equipamentos de rede ativos do Município, descritos na Tabela 6 que integre operacionalidade, monitorização, suporte, conservação e níveis de serviço (SLA) (ver Tabela do ponto 24 deste Caderno de Encargos) de resposta a eventuais problemas, incluindo a reposição de equipamentos. Na gestão, deve ainda estar incluído o tempo para resposta e resolução de solicitações de configurações de equipamentos e/ou serviços, a pedido da entidade adjudicante.
- 19.6. Instalação de serviço de fax online até ao limite de 20 números.
- 19.7. Instalação de serviço com as características de Pacote de TV/NET/VOZ em Fibra para instalação nos locais referidos na Tabela 4, admitindo-se alternativa para Biblioteca de Águas de Moura.
- 19.8. O fornecedor deve especificar o valor unitário do pacote e de outros pacotes que estejam disponíveis para contratar à altura da consulta.
- 19.9. A implementação e configuração de todas as soluções / equipamentos sob gestão e manutenção do operador.
- 19.10. A gestão e configuração da estrutura de rede é totalmente feita pelo operador.
- 19.11. A gestão da configuração das extensões e funcionalidades da central telefónica deve ser partilhada, caso seja tecnicamente possível.

20. 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, com as alterações introduzidas pela Lei nº 51/2011, de 13 de setembro), Regulamento Geral de Proteção de Dados, Lei nº 46/2018, de 13 de agosto e demais legislação aplicável.

21. REQUISITOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS DE VOZ, DADOS E SMS

- 21.1. O prestador de serviços não pode, em caso algum, estabelecer o pagamento de componentes fixas, designadamente a título de assinaturas, para qualquer dos serviços móvel de voz ou sms a prestar.
- 21.2. A tarifação no tráfego de voz "intraconta" (Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel ou Fixa) é de 0,00 €.
- 21.3. A tarifação no tráfego de sms "intraconta" (Origem Rede Móvel – Terminação Rede Móvel) é de 0,00 €.

21.4. 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 de equipamentos indicado para o efeito no ponto 4 da Tabela 1.

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

- 21.5.1. Discriminar nos planos de preços as chamadas de voz efetuadas e recebidas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
- 21.5.2. Garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes no universo da entidade adjudicante sem qualquer custo;
- 21.5.3. Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
- 21.5.4. Faturação de voz ao segundo a partir do 1º minuto;
- 21.5.5. Unidade de faturação de dados: máximo – 100 KB;
- 21.5.6. Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo mensal de comunicações de voz (plafond), em múltiplos de 5€, a atribuir a cada utilizador e sem consumos mínimos obrigatórios (fixo e móvel para voz);
- 21.5.7. Garantir a possibilidade de plafonds de voz com planos de tráfego ilimitados;
- 21.5.8. Garantir a inclusão ou exclusão de plafonds, de acordo com a gestão do Município, podendo ser adicionados a qualquer momento ou retirados novos utilizadores e alterados os plafonds atribuídos;
- 21.5.9. 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, permitindo assim, que sejam estabelecidos contratos diretos entre o adjudicatário e os utilizadores para que o adjudicatário possa faturar diretamente o consumo efetuado;
- 21.5.10. Existindo contrato direto com determinado utilizador, ultrapassado o valor máximo do plafond atribuído, não poderá o mesmo deixar de receber qualquer chamada, tão pouco deixar de comunicar (voz e sms) para qualquer outro equipamento Intraconta;
- 21.5.11. Garantir que o tarifário seja igual dentro e fora do plafond de comunicações de voz;
- 21.5.12. As soluções devem fornecer funcionalidade de aviso de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido. O utilizador deve ser avisado por SMS e/ou email;
- 21.5.13. Garantir que a gestão de plafonds possa ser efetuada com periodicidade mensal e ser atualizada pela entidade adjudicante, sempre que esta necessitar;
- 21.5.14. A solução deve permitir a inibição do serviço de roaming, chamadas internacionais e Serviços de Valor Acrescentado;
- 21.5.15. Na utilização em roaming os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas;

- 21.5.16. Ter disponível para fornecer, terminais e acessórios (telemóveis, smartphones, tablets, etc.) com diversas opções em termos de marcas, modelos e sistemas operativos, atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
 - 21.5.17. Disponibilizar à entidade adjudicante, com periodicidade mensal, novos catálogos/listas sobre os equipamentos e acessórios referidos na alínea anterior, com indicação do preço máximo para aquisição;
 - 21.5.18. Disponibilizar à entidade adjudicante, via plataforma web, acesso a área reservada, para análise detalhada da faturação;
 - 21.5.19. Garantir a aplicação de pacotes de dados aos utilizadores, com valor fixo mensal;
 - 21.5.20. Os pacotes de dados podem ser atribuídos ou retirados aos utilizadores pela entidade adjudicante sempre que esta entender;
 - 21.5.21. Unidade de faturação de dados: máximo 100 KB;
 - 21.5.22. Garantir a possibilidade de acrescentar o *pacote de dados* ao plafond de comunicações de voz atribuído;
 - 21.5.23. Caso o pacote de dados seja limitado, após atingir o limite definido, o utilizador não pode continuar a utilizar os dados móveis;
 - 21.5.24. Garantir que os utilizadores possam consultar os saldos do plafond de comunicações de voz e do pacote de voz, caso lhes tenha sido atribuído pela entidade adjudicante.
- 21.6. O fornecimento de equipamentos deverá ocorrer sempre que solicitado pelo Município de Palmela, durante o período de vigência do contrato.
- 21.7. Deverá estar contemplado o fornecimento de equipamento de empréstimo (de gama equivalente ao recolhido), sempre que houver lugar a reparação dos equipamentos fornecidos, durante o período de vigência do contrato.

22. REQUISITOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS EXCLUSIVAMENTE DE DADOS

- 22.1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
- 22.1.1. Unidade de faturação: máximo 100 KB;
 - 22.1.2. A solução deve permitir a inibição do serviço de voz para que o tráfego seja, exclusivamente, de dados;
 - 22.1.3. Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
 - 22.1.4. Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo mensal de comunicações a atribuir a cada utilizador;
 - 22.1.5. As soluções devem fornecer funcionalidades de limitador ou avisador de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;
 - 22.1.6. Na utilização em roaming os tarifários deverão discriminar o consumo por zonas geográficas;

- 22.1.7. A solução deve permitir a inibição do serviço de roaming;
 - 22.1.8. Ter disponível para fornecer, terminais (tablets, PEN's, routers, hotspot, etc.) com diversas opções em termos de marcas, modelos e sistemas operativos, atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
 - 22.1.9. Garantir a possibilidade de criação de VPN's para criar redes separadas de acesso;
 - 22.1.10. Disponibilizar à entidade adjudicante, com periodicidade mensal, novas Tabelas de equipamentos e acessórios, com indicação do preço máximo para aquisição.
- 22.2. O serviço de comunicações móvel de dados poderá ser utilizado nos seguintes casos:
- 22.2.1. Num equipamento móvel do tipo Tablet ou computador portátil;
 - 22.2.2. Numa PEN de banda larga 4G / 5G, se disponível, com interface USB;
 - 22.2.3. Num equipamento Router, Hotspot ou Mobile Wi-fi (4G / 5G).
 - 22.2.4. Noutro tipo de equipamento não especificado, do tipo modem, que suporte este tipo de comunicação
- 22.3. Os equipamentos de banda larga necessários para utilização do serviço contratado deverão ser disponibilizados à entidade adjudicante ao preço máximo indicado na sua proposta, sendo esse mesmo valor subtraído ao plafond de equipamentos indicado para o efeito no ponto 4 da Tabela 1;
- 22.4. O número anterior não se aplica aos equipamentos "modem específico" para comunicações móveis de dados com interface USB e formato PEN. Estes equipamentos deverão ser fornecidos sem qualquer custo adicional.

23. REQUISITOS DE COMUNICAÇÕES FIXAS

- 23.1. Os serviços de comunicações fixas de voz a fornecer devem obedecer aos seguintes requisitos funcionais mínimos:
- 23.1.1. Garantir a faturação ao segundo a partir do primeiro minuto;
 - 23.1.2. Disponibilizar a informação de faturação e consumo cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pelo ICP-ANACOM;
 - 23.1.3. 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;
- 23.2. O prestador de serviços de comunicações de voz, obriga-se ainda a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- 23.2.1. Caso necessário, garantir a portabilidade da numeração existente no universo da entidade adjudicante, sem custos associados;
 - 23.2.2. Assegurar a capacidade de efetuar e receber chamadas de voz de e para qualquer número pertencente ao Plano Nacional de Numeração (PNN) em vigor;

- 23.2.3. 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;
- 23.2.4. Garantir a possibilidade de disponibilização de acessos analógicos, primários (PRI), RDIS básicos (BRI) e circuitos IP (SIP) com largura de banda adequada, 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;
- 23.2.5. 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;
- 23.2.6. 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;

23.3. A tarifação no tráfego de voz "Intraconta" (Origem da Rede Fixa – Terminação Rede Fixa e Móvel) é de 0,00 €.

24. NÍVEIS DE SERVIÇO

O prestador de serviços deverá cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

- 24.1. Garantir um CAT (Centro de Assistência Técnico) com atendimento geral disponível 24 horas que garanta um tempo máximo de atendimento de 10 minutos.
- 24.2. Garantir que o tempo máximo anual de reposição do serviço de voz, após participação da anomalia por parte da entidade adquirente, não exceda as 04 (quatro) horas seguidas (HS).
- 24.3. Garantir que o tempo médio de privação do serviço contratado, mencionado na Tabela 3, sem necessidade de substituição de equipamento, é inferior a 1 hora por ano.
- 24.4. Garantir que o tempo entre privações de serviços que tenham tido avaria é superior a 12 horas.
- 24.5. Garantir que haja uma distinção entre os níveis de serviço de resposta, configuração e reposição de equipamento ou serviço a cumprir pelo prestador de serviços, de acordo com o fixado na Tabela seguinte:

Designação	SLA (Resposta)	SLA (Reconfiguração)	SLA (Reposição)
Ativos de rede (Transmissão operador)	02 horas	08 horas	24 horas
Telefones IP e outros semelhantes	02 horas	04 horas	24 horas
Switch de rede	02 horas	08 horas	24 horas
Core+ firewalls	02 horas	08 horas	48 horas
Acessos internet 4G / 5G / FTTH / Fibra Óptica	02 horas		12 horas
Circuitos G.SHDSL	02 horas		12 horas
Fibra Ótica	02 horas		24 horas
Pares de cobre	02 horas		24 horas

Nota: As horas definidas na Tabela são consecutivas. Os SLA's de Reconfiguração e/ou Reposição iniciam após o tempo de resposta

25. PREÇO DO SERVIÇO

Na Tabela 1 são apresentados os artigos/serviços para os quais a proposta deve definir preços e que serão utilizados para efeitos de avaliação da proposta, conforme descrito no ponto 17 do Programa de concurso.

Alerta-se que o valor do plafond a atribuir à entidade adjudicante para efeitos de aquisição de equipamentos e acessórios, não poderá ser inferior a 40.000€ (quarenta mil euros), **sendo excluída qualquer proposta que apresente valor inferior a esse montante.**

A Tabela seguinte apresenta, ainda, as respetivas ponderações para efeitos de avaliação da proposta de forma a facilitar o descrito no número 17 do Programa de concurso.

TABELA 1 – TABELA DE PONDERAÇÕES E PREÇOS UNITÁRIOS DOS SERVIÇOS

Artigo	Descrição	Ponderação	Valor Máximo	Proposta valor
1	Comunicações Móveis de voz e SMS - (CM)	10%		
1.1	Comunicações Voz Móvel - Destino - (CVM)	90%		Valor por minuto
1.1.1	MEO	30%	0,020 €	
1.1.2	Vodafone	30%	0,020 €	
1.1.3	NOS	30%	0,020 €	
1.1.4	Rede Fixa	10%	0,020 €	
1.2	Comunicações SMS Móvel - Destino - (CSM)	10%		Valor mensagem
1.2.1	MEO	33,33%	0,020 €	
1.2.2	Vodafone	33,33%	0,020 €	
1.2.3	NOS	33,33%	0,020 €	
2	Comunicações Móveis de Dados - (DM)	20%		
2.1	Telemóvel (comunicações nacionais) - (DT)	50%		Mensalidade
2.1.1	Ilimitado	40%	4,00 €	
2.1.2	2Gb	15%	1,50 €	
2.1.3	5Gb	20%	3,00 €	
2.1.4	10Gb	25%	4,00 €	
2.2	Hotspots, routers e tablets 4G/5G (comunicações nacionais) (DP)	50%		Mensalidade
2.2.1	ilimitado	90%	4,00 €	
2.2.2	NET 4G/5G (simétrico)	10%	60,00 €	
3	Comunicações Fixas de Voz e dados - (CF)	30%		
3.1	Comunicações Voz Fixa - Destino - (CV)	50%		Valor por minuto
3.1.1	Fixo Nacional	10%	0,000 €	
3.1.2	MEO	30%	0,010 €	
3.1.3	Vodafone	30%	0,010 €	
3.1.4	NOS	30%	0,010 €	
3.2	Mensalidades Fixas de Voz - (MFV)	10%		Valor por acesso/serviço

3.2.1	Acesso SIP Trunk com 30 canais 100 DDI's para Contact Center	45%	10,00 €	
3.2.2	Acesso SIP Trunk para central virtual com 30 canais e 100 DDI's ou mais DDI's, conforme a proposta do operador	25%	10,00 €	
3.2.3	Acesso Básico RDIS	10%	8,00 €	
3.2.4	Linha de rede analógica com telefone	15%	6,00 €	
3.2.5	Pack 10 DDI's para acessos básicos	5%	2,00 €	
3.3	Mensalidades Fixas de Dados - (MFD)	40%		Valor por serviço
3.3.1	Circuitos dedicados	40%	2.000,00	
3.3.2	Gestão e Manutenção Equipamentos	40%	3.000,00	
3.3.3	Pacotes TV/NET/VOZ Fibra 1Gb	5%	50,00 €	
3.3.4	Acesso internet FIBRA (simétrico) de 1Gb	5%	500,00 €	
3.3.5	Acesso internet FIBRA (simétrico) de pelo menos 2Gb	5%	1.000,00 €	
3.3.6	Acesso internet FIBRA (simétrico) de pelo menos 4Gb	5%	1.500,00 €	
4	PLAFOND PARA EQUIPAMENTOS MÓVEIS - (PE)	5%	40.000,00€	Valor global
5	Central Virtual Operador - (CVO) Até 700 utilizadores (ver Tabela 5)	30%	4.000,00€	Valor mensal
5.1	Serviço de Central telefónica virtual com capacidade de Atendimento até 30 chamadas em simultâneo			
5.2	Extensão do tipo "Chefia/Vereador"			
5.3	Extensão do tipo "Assistente Chefia/Vereação" -			
5.4	Extensão do tipo "Telefonista"			
5.5	Extensão do tipo "Utilizador com Telefone fixo"			
5.6	Extensão do tipo "Utilizador com app mobile"			
6	Fornecimento de 5 switch – (SW)	5%	625,00€	Valor mensal
6.1	1 Switch 12 Portas SFP/SFP+			
6.2	4 switch 52 Portas - 48 GigaEthernet e 4 SFP/SFP+			

26. CARACTERÍSTICAS DE OUTROS SERVIÇOS A CONTRATAR

26.1. Equipamentos **FIREWALL**

- 26.1.1. Gestão, Manutenção e Atualização periódica das funcionalidades das FIREWALLs – incluindo VPN's e túneis VPN novos e existentes;
- 26.1.2. Ativação, Gestão e Manutenção do Reporting/FortiAnalyzer nas FIREWALLs existentes com 10Gb de armazenamento de logs;
- 26.1.3. Gestão e manutenção dos dois DOMÍNIOS: cm-palmela.pt e visitpalmela.pt, assim como do DNS público.

26.2. **IP's Públicos** - Gestão e manutenção dos IP's públicos atuais

27. MAPA DE QUANTIDADES DE SERVIÇOS DA REDE FIXA

Para o circuito de ligação à rede pública referenciado no ponto 3.2.1 da Tabela 1, o adjudicatário deverá considerar duas ligações, com as seguintes capacidades e características:

27.1. Circuito de ligação para a Voz da central virtual.

27.2. Circuito para a ligação da voz do Contact Center.

27.3. Pretende-se que:

- 27.3.1. Todos os circuitos solicitados sejam simétricos;
- 27.3.2. As ligações sejam sempre efetuadas em estrela ao Datacenter, em formato MPLS VPN IP, com exceção dos links internet que são entregues no Datacenter;
- 27.3.3. Seja assegurada a gestão e manutenção das 2 VPN criadas e a funcionar (CM Palmela e Telegestão), que terminam na firewall;
- 27.3.4. Seja disponibilizada de, no mínimo, uma range de 8 IP's externos;
- 27.3.5. Seja feita a Gestão, Manutenção e Renovação do domínio externo: cm-palmela.pt;
- 27.3.6. Seja feita a Gestão, Manutenção e Renovação do domínio externo: visit.palmela.pt;
- 27.3.7. Seja feita a Gestão e Manutenção do DNS externo.

Todos os equipamentos de transmissão são da responsabilidade do operador. Inclui circuitos de dados, FO e circuitos de voz (em formato de circuito ou convencional).

Em seguida, apresentam-se as Tabelas com os mapas de quantidades dos serviços a prestar na rede fixa.

TABELA 2 – ACESSOS TELEFÓNICOS

Morada e Cód. Postal	Tipo Linha	Numeração
Av. Bombeiros Voluntários, s/n, 2950-779 Palmela	POTS (Alarme)	212332024
Beco do Anastácio, 80, 2950-251 Palmela	POTS (Alarme)	212330055
Beco do Anastácio, 80, 2950-251 Palmela	POTS (GSM)	212331013
Beco do Anastácio, 80, 2950-251 Palmela	POTS (GSM)	212332125
Beco do Anastácio, 80, 2950-251 Palmela	POTS (GSM)	212333178
Beco do Anastácio, 80, 2950-251 Palmela	POTS (FAX)	212351057
Beco do Anastácio, 80, 2950-251 Palmela	POTS (GSM)	212352144
Caminho Municipal 104, CMP, 2955 Pinhal Novo	POTS (GSM)	212385013
Castelo Palmela a integrar no serviço de central virtual	POTS (entra no SIP Trunk)	212332122
Castelo Palmela	POTS (Alarme)	212332577
Estrada da Moita, s/n, Palmela	POTS (GSM)	212350114
Estrada do Cemitério, SN, 2950-306 Palmela	POTS (GSM)	212352424
Largo de S. João nº6, 2950-248 Palmela	POTS (GSM)	212350115
Largo de S. João nº6, 2950-248 Palmela	POTS (Alarme)	212351017
Largo de S. João nº6, 2950-248 Palmela	POTS (Alarme)	212351360
Largo do Município, S/N, 2950-222 Palmela	POTS (SIBS)	212333756
Largo do Município, S/N, 2950-222 Palmela	POTS (SIBS)	212333971

Morada e Cód. Postal	Tipo Linha	Numeração
Praça da Independência S/n, 2955-120 Pinhal Novo	POTS (GSM)	212383059
Praça da Independência, Mercado Pinhal Novo, 2955-120 Pinhal Novo	POTS (Alarme)	211554558
Praça da Independência, Mercado Pinhal Novo, 2955-120 Pinhal Novo	POTS	211554559
Praça da Independência, Praça da Independência, n.º 47, 2955-120 Pinhal Novo	POTS	212360536
Praça da Independência, Praça da Independência, n.º 47, 2955-120 Pinhal Novo	POTS	212361152
Praça da Independência, Praça da Independência, n.º 47, 2955-120 Pinhal Novo	POTS	212384587
Praceta de Cabo Verde, LOTE 18, r/c 2950-483 Palmela	POTS (Alarme)	211544460
Praceta de Cabo Verde, Lote 18, r/c 2950-483 Palmela	BRI	211547184
Quinta das Marquesas s/n, (ZIA - Zona Industrial AutoEuropa) - Palmela	POTS (GSM)	212131320
Quinta das Marquesas s/n, (ZIA - Zona Industrial AutoEuropa) Palmela	POTS (GSM)	212131346
Rua Afonso de Albuquerque, 7, 2950-286 Palmela	POTS (GSM)	211530014
Rua Antoine Velge (antiga escola primária), Aires 2950-011 Palmela	POTS	212351044
Rua Antoine Velge (antiga escola primária), Aires 2950-011 Palmela	POTS (Alarme)	212353133
Rua D. Maria I, s/n, Palmela (Largo do Chafariz de Dona Maria I 2950-227 Palmela	POTS (Alarme)	212350391
Rua D. Maria I, s/n, Palmela (Largo do Chafariz de Dona Maria I 2950-227 Palmela	POTS	212350424
Rua da Escola, 2950-246 Palmela	POTS (GSM)	212351286
Rua de Nenhures, s/n, 2950-220 Palmela	POTS (Alarme)	211530010
Rua do Castelo 2, 2950-221 Palmela	POTS (GSM)	210155026
Rua do Castelo 2, 2950-221 Palmela	POTS (GSM)	210166695
Rua dos Citrinos, 2950-331 Palmela	POTS	212331011
Rua Gago Coutinho e Sacadura Cabral, 1, 2950-204 Palmela	POTS (Alarme)	211583634
Rua General Amílcar Mota, 3, 2950-212 Palmela	POTS	212350772
Rua General Amílcar Mota, 3, 2950-212, Palmela	POTS	211530012
Rua General Amílcar Mota, 3, 2950-212, Palmela	POTS (GSM)	212332049
Rua General Amílcar Mota,3, 2950-212 Palmela a integrar com o serviço de Central Virtual	BRI (entra atualmente no SIP trunk)	211550912
Rua General Amílcar Mota,3, 2950-212 Palmela a integrar no serviço Central Virtual	PRI (SIP Trunk)	212336600
Rua Heliodoro Salgado, 5, 2950-241 Palmela	POTS	212334251
Rua Heliodoro Salgado, 5, 2950-241 Palmela	POTS (GSM)	212334251
Rua Hermenegildo Capelo, 156, 2950-234 Palmela	POTS (Alarme)	212330360
Rua Hermenegildo Capelo, 156, 2950-234 Palmela	POTS (GSM)	212331588
Rua Hermenegildo Capelo, 156, 2950-234 Palmela	POTS (GSM)	212333119
Rua Hermenegildo Capelo, 156, 2950-234 Palmela	POTS (GSM)	212350339
Rua Heróis do Ultramar s/n, 2965-572 Águas de Moura	POTS (GSM)	265938317
Rua José da Cruz Coelho, s/n, Terrim, Pinhal Novo	POTS (GSM)	211545818
Rua José Saramago, Lt 5, 2955-27 Pinhal Novo	POTS (Alarme)	211530013
Rua Luís de Camões, 32, 2950-216 Palmela	POTS (GSM)	212330135
Rua Luís de Camões, 32, 2950-216 Palmela	POTS (GSM)	212330252
Rua Luís de Camões, 32, 2950-216 Palmela	POTS (FAX)	212330937
Rua Raúl Brandão, Lote 6, 2955-216 Pinhal Novo	POTS (GSM)	212360683

Morada e Cód. Postal	Tipo Linha	Numeração
Rua Raúl Brandão, Lote 6, 2955-216 Pinhal Novo	POTS (GSM)	212384171
Rua Visconde Tojal, 1, 2950-602 Quinta do Anjo	POTS (GSM)	210992715

TABELA 3 – CIRCUITOS DEDICADOS (VPN IP E INTERNET)

Serviço	Largura banda	Morada	Localidade
Datacenter	200 MB	Rua General Amílcar Mota, n.º 3	Palmela
Datacenter - Link Internet (interno)	Pelo menos 2Gb	Rua General Amílcar Mota, n.º 3	Palmela
Datacenter - Link Internet (público)	1 GB	Rua General Amílcar Mota, n.º 3	Palmela
DEIS	100 MB	Rua José Saramago, Lt 5	Pinhal Novo
Biblioteca Municipal Pinhal Novo	100 MB	Praça da Independência, 47	Pinhal Novo
CPCJ	100 MB	Rua Raul Brandão, lote 7	Pinhal Novo
Atendimento - Qta. Anjo	100 MB	Rua Gil Eanes s/ número	Qta. Anjo

Nota:

O link de internet (público) de 1Gb será atualizado gradualmente ao longo do contrato, assim que for possível trocar o atual equipamento por outro com mais capacidade que o vai receber e gerir. Todos os circuitos apresentados na tabela 3 são simétricos.

TABELA 4 – ACESSOS INTERNET - FIBRA ÓTICA / 4G /5G / TV+NET

Local	Larg. banda	Morada	Localidade	Observações
Bib. Mun. – Pólo Águas Moura	100Mb	Rua Heróis do Ultramar, 2965-575	Águas de Moura	Internet
CRJ (Palmela)	1Gb*	Alameda 25 de Abril, 2950-772	Palmela	TV+NET
CRJ (Qta. Anjo)	1Gb*	Rua Venâncio Costa Lima, 1	Quinta do Anjo	TV+NET
CRJ (Pinhal Novo)	1Gb*	Praça da Independência (Mercado Municipal)	Pinhal Novo	TV+NET
Gabinete Presidência	1Gb*	Largo do Município	Palmela	TV+NET
Casa FANTASIARTE		Rua dos Citrinos (antiga escola primária)	Palmela	Acesso 4G/5G
DBPC – Reserva Museológica		Rua Antoine Velge (antiga escola primária)	Aires	Acesso 4G/5G

* Acesso em FO (Fibra Ótica), largura de banda simétrica sem contenção

Nota:

Para todos os locais da Tabela 4, deve ser escolhido o acesso que oferecer melhor qualidade de serviço e maior largura de banda, dando preferência ao acesso de Fibra Ótica.

TABELA 5 – REQUISITOS MÍNIMOS E FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO DE CENTRAL VIRTUAL

Descrição	Quantidades
Solução com licenciamento para:	
Utilizadores (inicial)	Até 700
Utilizadores com a extensão integrada no telemóvel	Até 100
Utilizadores com telefones com valências de chefe/secretária	Até 45

Restantes utilizadores com telefones simples de secretária	512
Telefones de sala reuniões	2
Gestão e controlo de chamadas	
Definição de scripts de apoio ao atendimento telefónico	
Gestão autónoma do IVR (mensagens de entrada e outras)	
Acesso autónomo aos relatórios de chamadas das linhas e todas as extensões	
Criação de grupos de captura e de atendimento	

TABELA 6 – EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE (A CONSIDERAR PARA A GESTÃO E MANUTENÇÃO)

Marca Modelo	SERIAL NUMBER	Morada	Código Postal
CISCO - 881G	FCZ1347C00A	Praça da Independência, s/n	2955-120 PINHAL NOVO
CISCO - MCS-7816-H3-CCX1	MX284500G6	Rua General Amílcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
CISCO - MCS-7825-I3-ECS1	KQGLBXG	Rua General Amílcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
CISCO - MCS-7825I3-K9-CMB2	KQGLBMY	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - MCS-7825I3-K9-CMB2	KQGLCCZ	Rua General Amílcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
CISCO - WS - C2950 - 24	FOC0713Y0EL	Rua Gago Coutinho e Sacadura Cabral, 80	2950-204 PALMELA
CISCO - WS - C2950G - 24 EI	FOC0847Z0WS	Castelo Palmela	2950-317 PALMELA
CISCO - WS - C2950G - 24 EI	FOC0851W08L	AV. Visconde Tojal, 1	2950-602 PALMELA
CISCO - WS - C2950G - 48 EI	FOC0803X13Z	Rua General Amílcar Mota, 20	2950-212 PALMELA
CISCO - WS - C2960X-24PS-L	FOC2123V171	Av. Dr. Juiz José Celestino Ataz Godinho de Matos, 14, loja I	2950-252 PALMELA
CISCO - WS - C2960X-24PS-L	FOC2148T522	Av. Dr. Juiz José Celestino Ataz Godinho de Matos, 14, loja I	2950-252 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FCW2148B0RC	Castelo Palmela	2950-317 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2119S0ES	Castelo Palmela	2950-317 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2119S10Z	Praça da Independência, s/n	2955-120 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2123S0QS	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2123S104	Rua Rainha D. Leonor, 21C	2950-253 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2123V153	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2123V15P	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FOC2148T4ZD	Estrada do Cemitério, s/n	2950-306 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS	CAT1026RK2E	Rua de Nenhures, 12	2950-220 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1144X00F	Rua Luís de Camões, 32	2950-216 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1243X5UK	Rua Senhora da Graça	2965-312 POCEIRÃO
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1243X5UL	Av. Bombeiros Voluntários, 18B	2950-209 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244X00D	Avenida da Liberdade, 68	2965-575 ÁGUAS DE MOURA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244X00E	Av. Bombeiros Voluntários, s/n	2950-209 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244X00F	Rua Gil Eanes, s/n	2950-745 QUINTA DO ANJO
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244X00J	Rua General Amílcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244X00V	Av. Bombeiros Voluntários, 18B	2950-209 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244X0HV	Estrada do Cemitério, s/n	2950-306 PALMELA

CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244Y0GT	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244Y0GU	Rua José Saramago, lt 34, loja dta	2955-027 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C2960X-24PS-L	FCW2148B0RX	Rua Hermenegildo Capelo 156	2950-234 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244Y0GX	Rua Jaime Afreixo, 70	2950-266 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244Y0H0	Rua Raul Brandão, Lt 7, R/C Dto	2955-216 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244Y0H1	Rua José Saramago, lt 34, loja esq	2955-027 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1244Y0H2	Rua do Castelo, 2	2950-221 PALMELA
CISCO - WS - C2960X-24PS-L	FCW2148B0QP	Rua Heliodoro Salgado, 5	2950-241 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1715Y222	Rua Quinta da Cerca, lt4, R/C Dto	2950-203 PALMELA
CISCO - WS-C3560-24PS-S	FDO1725Y1TV	Estrada do Cemitério, s/n	2950-306 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS	FDO1136Y35K	Travessa do Brazão, 4	2950-219 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	CAT1027NGNV	Largo S. João Batista, 6	2950-248 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	CAT1027RGPB	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1136Y35C	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1PN	Praça da Independência, 47	2955-120 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1R0	Rua Gago Coutinho e Sacadura Cabral, 39A	2950-204 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1UH	Estrada do Cemitério, s/n	2950-306 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1UJ	Av. Bombeiros Voluntários, s/n	2950-209 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1UK	Rua Gago Coutinho e Sacadura Cabral, 1	2950-204 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1UL	Rua José Saramago, 18	2955-027 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1W9	Rua General Amilcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1WA	Rua Heliodoro Salgado, 8	2950-241 PALMELA
CISCO - WS-C3560-48PS-S	FDO1244Y1WC	Praça da Independência, 47	2955-120 PINHAL NOVO
CISCO - WS-C3750-12SFP	FCZ1030X0B1	Largo do Município	2950-222 PALMELA
CISCO - WS-C3750G-48P	FOC1027Y2VP	Av. Bombeiros Voluntários, s/n	2950-209 PALMELA
CISCO - WS-CE500-24TT	FOC0943X1T9	Praça da Independência, s/n	2955-120 PINHAL NOVO
CISCO -WS-C2960X-24PS-L	FDO1243X5TM	Praça da Independência, s/n	2955-120 PINHAL NOVO
Fortigate 201E	FG201E4Q17900288	Rua General Amilcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
Fortigate 201E	FG201ETK19900478	Rua General Amilcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
HP 1920-8G-PoE+	CN65GP10Z1	Estrada do Cemitério, s/n	2950-306 PALMELA
HPE 1820 24G PoE+ (185W)	CN03GMZ02L	Rua Heliodoro Salgado, 8	2950-241 PALMELA
* Huawei Quidgest S7706	21021133056TF69000179	Rua General Amilcar Mota, 3	2950-212 PALMELA
Huawei S5720-52x-PWR-SI-AC	2102350DXDMGA001391	Largo S. João Batista, 6	2950-248 PALMELA
Huawei S5720-56c-PWR-EI-AC	210235957610F8000012	Rua General Amilcar Mota, 3	2950-212 PALMELA

Nota: * Equipamento CORE - HUAWEI - Quidway S7706 com 8 slots (2 slots 64 FO; 2 slots 96 FE; 2 supervisores; 2 slots livres) e 4 fontes alimentação

TABELA 7 – EXPECTATIVAS DE CONSUMO MÉDIO MENSAL DE COMUNICAÇÕES COM ORIGEM NA REDE FIXA

Redes	Minutos
Intraconta	2000
- Intraconta (Fixo-Fixo)	1000
- Intraconta (Fixo-Móvel)	1000
REDES MÓVEIS	25.000
REDES FIXAS	18.500
Outros serviços rede fixa (SVA)	2.800
Internacional	100

TABELA 8 – MAPA DE QUANTIDADES DE SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS MÓVEIS

Serviços / Equipamentos	Quantidade Mínima	Quantidade Máxima
Cartões GSM de voz/dados (3G/4G/5G) para telemóveis / smartphones	260	500
Equipamentos terminais (telemóveis e/ou smartphones) com comunicações de voz e/ou dados (3G/4G/5G)		Em conformidade com a necessidade e o plafond de equipamentos
Cartões de dados para terminais de banda larga móvel (4G/5G)	80	200
Equipamentos terminais de banda larga móvel (hotspots 4G/5G)		1 por cartão BLM
Equipamentos terminais de banda larga móvel (Router 4G/5G-WIFI com ligação RJ45)	2	20

TABELA 9 – PERFIL DE TRÁFEGO: VALOR MÉDIO MENSAL DE CADA SERVIÇO COM ORIGEM NA REDE MÓVEL, VOZ E SMS'S

Tipologia	Total minutos (mensal)
Chamadas Intraconta (fixo)	500
Chamadas Intraconta (móvel)	3000
Chamadas rede móvel	1600
Chamadas redes Fixas	500
Chamadas Internacionais	10
Chamadas SVA	30
SMS /MMS (unidades)	300
SMS intraconta (unidades)	2500