



CONSULTA PRÉVIA

“Aquisição de serviços de telecomunicações, internet e serviços complementares”

PROCESSO N.º 27/CPR/JFA/2022

CADERNO DE ENCARGOS – CONDIÇÕES TÉCNICAS

Índice

1. Serviços Móveis de Dados em Banda Larga	2
2. Serviços Móveis de Telecomunicações de Voz e Dados	2
3. Serviços Fixos de Telecomunicações de Voz	3
4. Serviços Fixos de Dados (VLAN + Backup)	5
5. Serviços Fixos de Acesso à Internet	7
6. Serviços Fixos de <i>Digital Signage</i>	8
7. Serviços Fixos de Acesso à TV e Internet	10
8. Especificações mínimas comuns a ambos os Lotes (exceto quando expressamente identificado o Lote em apreço)	11
9. Penalidades contratuais	13

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO LOTE A

1. Serviços Móveis de Dados em Banda Larga

- 2 (dois) cartões de acesso à internet móvel com 75GB de dados, para Hotspots (Suporte a velocidades de download até 150 Mbps).
- 8 (oito) cartões de acesso à internet móvel com 30GB de dados (com suporte a velocidades de download até 150 Mbps).
- Possibilidade de manter apenas 5 (cinco) cartões ativados, sendo a diferença ativada ao longo do contrato, conforme as necessidades.

2. Serviços Móveis de Telecomunicações de Voz e Dados

- 65 (sessenta e cinco) cartões de telemóvel com tarifário composto pelas principais características:
 - a) 5GB de dados móveis incluídos por número;
 - b) Integração do número móvel na extensão do PPCA (convergência fixo-móvel), ficando um número fixo e uma extensão associada ao número móvel;
 - c) Chamadas para outros tarifários/pacotes do mesmo Operador a custo zero.
 - d) Comunicações nacionais e em roaming EEE com 5.000 minutos/SMS incluídos;
 - e) Mínimo de 120GB de dados móveis partilhados, a distribuir por todos os utilizadores ou grupos de utilizador.
- Possibilidade de manter apenas 55 números ativados, sendo a diferença ativada consoante as necessidades da JFA.
- Os serviços de chamadas internacionais e de chamadas em roaming deverão estar barrados, sem prejuízo destes serviços serem prontamente e pontualmente ativados a solicitação da JFA.

3. Serviços Fixos de Telecomunicações de Voz

- Serviços de PPCA com telecomunicações fixas ilimitadas para destinos fixos e móveis, composto por 22 DDIs, com disponibilização dos seguintes equipamentos:
 - a) 5 (cinco) terminais de telefonia IP (equivalente ou superior a *SNOM D785*);
 - b) 6 (seis) terminais GSM avançados;
 - c) 11 (onze) terminais GSM simples, equivalentes ou superiores a *Huawei 662*; caso estes equipamentos não estejam disponíveis, deverão ser substituídos por terminais iguais aos GSM avançados, sem quaisquer custos acrescidos.
- Serviços de e-fax que permitam operar em ambiente Microsoft Outlook, desprovidos de equipamentos físicos para o efeito. O número de fax atual (215998395) deverá ser mantido.
- O número principal da Junta de Freguesia de Alvalade (218428370), associado ao atendimento automático, deverá ser mantido.
- A estrutura da rede física será constituída por 6 (seis) moradas distintas, sendo as extensões telefónicas distribuídos pelas mesmas, com possibilidade de alteração entre elas conforme as necessidades dos serviços da JFA e sem custos acrescidos.
- Este serviço deverá ter como principal característica o seu funcionamento em ambiente virtualizado, disponibilizando as seguintes funções mínimas:
 - a) Reencaminhamento de Chamadas Seletivo;
 - b) Apresentação e Confidencialidade do Número;
 - c) Grupo de Busca Pessoal;
 - d) Chamada em Espera;
 - e) Barramento de Chamadas;
 - f) Numeração Curta;
 - g) Apresentação do Número da Empresa;
 - h) Atendimento Automático;
 - i) Devolução de Chamada não Atendida;

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

- j) Função Não Incomodar;
 - k) Música em Espera;
 - l) Chamadas em Conferência;
 - m) Transferência de chamadas;
 - n) Anúncios de Ausência/Encerramento.
- Este serviço deverá permitir a convergência fixo/móvel, sem custos acrescidos, com integração total dos números de telefone do ponto 2, nomeadamente:
 - a) Permitir que os utilizadores estejam sempre contactáveis, dentro e fora do local de trabalho, proporcionando assim uma maior eficiência na gestão dos contactos para as competências e missão da JFA;
 - b) Permitir que os utilizadores possuam apenas um único terminal móvel, que integre de forma transparente o número móvel e o fixo da mesma forma e com recurso ao mesmo terminal, sempre que isso for necessário e aplicável;
 - c) Acesso a um Portal Web e a um Portal Móvel (App IOS e Android, com App Web para todos os outros) que permita as configurações de todos os terminais, possibilitando assim ao utilizador, de uma forma autónoma, efetuar a gestão das suas extensões e terminais de acordo com as políticas definidas pelo administrador da solução;
 - d) Imputar, de forma automática, à extensão fixa do colaborador, as chamadas que estes realizem enquanto estão nas instalações da JFA;
 - e) Deverá ser possível realizar a gestão de toda a solução e de todos os terminais na mesma plataforma de serviço;
 - f) Deverá ser possível realizar a comutação de chamadas entre os terminais fixos e móveis;
 - g) Deverá ser possível realizar o estacionamento de chamadas em todos os terminais;
 - h) Deverá ser possível realizar a captura de chamadas, para e entre todos os terminais;
 - i) Deverão estar disponíveis anúncios de “ausência” em todos os terminais, possibilitando a sua configuração pelo utilizador;

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

- j) Deverá estar disponível a música para chamadas em espera em todos os terminais;
- k) Deverão estar disponíveis filas de espera de chamadas e a monitorização das mesmas via software;
- l) Deverá ser possível realizar a distribuição de chamadas entre todos os terminais, onde quer que estejam (grupos de busca);
- m) Deverá ser possível realizar o atendimento automático (IVR);
- n) Deverá estar disponível a apresentação do número geral fixo ou móvel para todos os terminais.

4. Serviços Fixos de Dados (VLAN + Backup)

- Ligação em rede entre os Serviços Centrais da JFA e os seus vários Polos de Atendimento, através de uma Rede Privada Virtual (VLAN), permitindo o acesso entre eles e à Internet a partir de um único ponto de acesso à Internet, localizado nos Serviços Centrais da JFA.
- Esta rede deverá ser construída num ambiente IP fechado e seguro, assegurando a privacidade de todas as comunicações.
- Esta rede deverá dispor de caminhos alternativos e redundantes, permitindo assim elevada disponibilidade para suporte às aplicações críticas da JFA. Esta redundância deverá ser assegurada por caminho fixo distinto nos Serviços Centrais da JFA, podendo as restantes ser asseguradas por acesso via Banda Larga Móvel (BLM).
- Esta rede deverá estar suportada por sistemas de Backup em todos as moradas.
- Em complemento com soluções de acesso remoto, esta rede deverá possibilitar a interligação dos colaboradores remotos, que trabalhem em mobilidade ou a partir de casa, à Intranet ou à Extranet da JFA.
- Sem prejuízo de eventuais pedidos futuros de alteração de morada pela JFA, a distribuição dos acessos e Backups, deverá ser configurada nas seguintes moradas:
 - a) **Serviços Centrais**, Largo Machado de Assis S/N, 1700-116 Lisboa:
 - Data VPN Simétrica de 500Mbps;

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

- Redundância assegurada por caminho fixo distinto, *e.g.* fibra ótica, HFC, Feixe Hertziano, etc, com uma velocidade simétrica mínima de 100Mbps.

b) **Sede**, Rua Conde de Arnoso 5B, 1700-112 Lisboa:

- Data VPN Simétrica de 100Mbps;
- Redundância assegurada por caminho alternativo, sendo a BLM com velocidade equivalente uma alternativa aceite.

c) **Mercado de Alvalade Norte**, Avenida Rio de Janeiro S/N, 1700-330 Lisboa:

- Data VPN Simétrica de 100Mbps;
- Redundância assegurada por caminho alternativo, sendo a BLM com velocidade equivalente uma alternativa aceite.

d) **Biblioteca**, Avenida Rio de Janeiro 30A, 1700-336 Lisboa:

- Data VPN Simétrica de 100Mbps;
- Redundância assegurada por caminho alternativo, sendo a BLM com velocidade equivalente uma alternativa aceite.

e) **Posto de limpeza das Murtas**, Rua das Murtas S/N, 1700-309 Lisboa:

- Data VPN Simétrica de 100Mbps;
- Redundância assegurada por caminho alternativo, sendo a BLM com velocidade equivalente uma alternativa aceite.

f) **Pavilhão Municipal de Alvalade**, Rua Mem de Sá S/N, 1600-168 Lisboa:

- Data VPN Simétrica de 100Mbps;
- Redundância assegurada por caminho alternativo, sendo a BLM com velocidade equivalente uma alternativa aceite.

5. Serviços Fixos de Acesso à Internet

Com vista a suprir as necessidades da JFA de acesso dedicado à Internet, com largura de banda garantida e sem contenção, a solução proposta deverá assegurar o acesso permanente e de forma centralizada entre as 6 (seis) moradas da JFA e a Internet, com as seguintes características:

- a) Todos os acessos à Internet deverão passar por um serviço de Firewall com capacidade para processar uma largura de banda até **1Gbps simétrico**, prestado de forma centralizada a partir de uma plataforma que assegure a defesa perimétrica da rede de dados da JFA. Este serviço de Firewall, gerido pelo fornecedor, deverá incluir os seguintes módulos:
 - IPS (Intrusion Prevention System);
 - Acesso remoto VPN;
 - Anti-bot;
 - Anti-Vírus;
 - Anti-Malware;
 - Identity Awareness;
 - URL Filtering;
 - Application Control,

- b) Por cada uma das 6 (seis) moradas da JFA, as velocidades mínimas de acesso, sem qualquer contenção nem limitações de tempo ou de tráfego, deverão ser:
 - **Serviços Centrais**, Largo Machado de Assis S/N, 1700-116 Lisboa:
 - Largura de banda simétrica e garantida de **500Mbps**;
 - **Nas restantes 5 moradas:**
 - Largura de banda simétrica e garantida de **100Mbps**;

6. Serviços Fixos de *Digital Signage*

À semelhança do que já é feito em diversos espaços públicos, por diversas entidades, a JFA pretende disponibilizar um serviço de informação, aos utilizadores dos diversos locais de atendimento e espaços públicos da JFA.

A solução deverá permitir de uma forma flexível, criar e gerir os conteúdos transmitidos nos espaços da JFA, sem necessidade de intervenção manual em cada ponto de visualização, através do acesso a internet (Ethernet, e ou Wi-Fi) o conteúdo é distribuído para os monitores correspondentes.

Nesse sentido pretendemos o fornecimento, instalação e manutenção de uma solução de *Digital Signage*, para 7 (sete) locais a definir pela JFA, de acordo com as seguintes funcionalidades:

a) Painel de controlo:

- i. Através do mesmo deverá ser possível obter o estado dos monitores instalados, servindo assim para verificar remotamente o estado dos monitores, e despoletar eventuais cenários de suporte. Configuração com base em equipamentos standard e abertos.

b) Conteúdos:

- i. Poderem ser submetidos pelo menos os seguintes conteúdos multimédia: Imagem (JPEG, PNG, GIF.), Vídeo (ficheiro, link de Youtube e stream de vídeo), Documentos (PowerPoint) e Páginas Web;
- ii. Todos os conteúdos adicionados deveram ser armazenados numa cloud protegida e disponíveis para serem usados posteriormente;
- iii. Os conteúdos multimédia deveram poder ser organizados em listas de reprodução sequencial (com também durações configuráveis);
- iv. Cada apresentação poderá ser customizada com todos os conteúdos disponíveis, imagens, vídeos, páginas web, “widgets”, listas de reprodução, etc;
- v. As apresentações devem poder ser distribuídas no tempo, com uma granularidade mínima ao nível do minuto, sem limite de duração ou repetição, sempre que for necessário;

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

- vi. A programação definida anteriormente deverá poder ser atribuída ao monitor, assim como ser possível atribuir uma programação individual a cada um dos 7 (sete) locais.

c) Widgets:

- i. A plataforma deverá disponibilizar vários widgets tais como: Títulos, Texto Rotativo (personalizado ou via feed RSS), Data & Hora, Meteorologia.

d) Listas de reprodução:

- i. Deverá ser possível agrupar os conteúdos e transmitir de forma continuada (com intervalo personalizado). Todos os conteúdos definidos anteriormente deveram poder ser adicionados à lista de reprodução.

e) Apresentações:

- i. A apresentação deverá poder agrupar, por camadas, quaisquer conteúdos a ser carregados no sistema. Oferecendo assim a possibilidade de desenho para qualquer orientação possível do monitor (horizontal e vertical).

f) Programações:

- i. Deverá ser possível programar, no limite, ao minuto as apresentações a ser transmitidas. As apresentações deveram poder ser agendadas considerando o mês, a semana e o dia, sem limite de repetições.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO LOTE B

7. Serviços Fixos de Acesso à TV e Internet

Pretende-se utilizar este serviço de TV/Net para permitir o acesso à Internet, através de rede fixa estruturada ou Wi-Fi, a utilizadores internos/externos mas sem comprometer a rede empresarial existente, operando assim como uma rede de acesso à Internet totalmente independente. Esta solução deverá estar assente sobre tecnologias de acesso fixo e em equipamentos segregados da rede empresarial, nas seguintes moradas:

- a) **Serviços Centrais**, Largo Machado de Assis S/N, 1700-116 Lisboa:
- Velocidade de acesso à Internet de 1 Gbps/100 Mbps;
 - Decodificador de TV com funcionalidade de *time lapse*.
- b) **Sede**, Rua Conde de Arnoso 5B, 1700-112 Lisboa:
- Velocidade de acesso à Internet de 1 Gbps/100 Mbps;
- c) **Biblioteca**, Avenida Rio de Janeiro 30A, 1700-336 Lisboa:
- Velocidade de acesso à Internet de 200 Mbps/20 Mbps;
- d) **Posto de limpeza das Murtas**, Rua das Murtas S/N, 1700-309 Lisboa:
- Velocidade de acesso à Internet de 200 Mbps/20 Mbps;
- e) **Pavilhão Municipal de Alvalade**, Rua Mem de Sá S/N, 1600-168 Lisboa:
- Velocidade de acesso à Internet de 200 Mbps/20 Mbps;
- f) **Mercado de Alvalade Norte**, Avenida Rio de Janeiro S/N, 1700-330 Lisboa:

- Velocidade de acesso à Internet de 200 Mbps/20 Mbps;

Todos os serviços de instalação deverão ser realizados no período normal de trabalho (dias úteis, 09:00-18:00), a definir conforme planeamento a realizar.

8. Especificações mínimas comuns a ambos os Lotes (exceto quando expressamente identificado o Lote em apreço)

1. O adjudicatário não pode, em caso algum, estabelecer o pagamento de componentes fixas ou condições acessórias para qualquer dos serviços a prestar, designadamente a título de assinatura ou períodos de fidelização que ultrapassem o prazo do contrato.
2. Sem prejuízo das especificações a concretizar, desenvolver ou a complementar em virtude das particularidades das necessidades aquisitivas da JFA, o adjudicatário deve cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
 - a) Disponibilizar relatórios de níveis de consumo relativo aos Serviços Móveis, sempre que exigido pela JFA;
 - b) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados contratados no prazo máximo de 10 dias seguidos no local definido ou, em alternativa, na data objetivo estabelecida;
 - c) Garantir as atividades mínimas de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;
 - d) Atribuir um gestor de cliente, garantindo que este possa ser contactado das 9h às 18h, 5 dias por semana, no âmbito das questões comerciais decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz e dados;
 - e) Disponibilizar um serviço de gestão de cliente, garantindo que este possa ser contactado 24 horas por dia, 7 dias por semana, no âmbito das questões técnicas decorrentes da prestação dos serviços de comunicações de voz e dados;
 - f) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 horas por dia e todos os dias

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

do ano, de atendimento técnico, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas;

- g) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de voz e dados aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a JFA, assim como a imediata suspensão da faturação;
- h) Assegurar a existência de um serviço ininterrupto, 24 horas por dia e todos os dias do ano, de apoio e acompanhamento do cliente, habilitado a prestar os adequados esclarecimentos e a endereçar as solicitações de índole técnica;

3. Ao nível dos serviços de comunicações de voz indicados nos pontos 2. e 3., devem ser cumpridos os seguintes requisitos funcionais mínimos:

- a) Garantir a faturação ao segundo, a partir do primeiro minuto;
- b) Disponibilizar a informação de faturação e consumo, cumprindo, no mínimo, os níveis obrigatórios estabelecidos pela ANACOM;

4. Ao nível dos serviços de dados – acesso à Internet e conectividade – referidos nos pontos 4. e 5., devem ser cumpridos os seguintes requisitos técnicos mínimos:

- a) Disponibilizar uma aplicação online para monitorização do desempenho dos circuitos de acesso à Internet, circuitos dedicados e circuitos que constituam uma rede virtual privada;
- b) Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos interfaces e conetores especificados pela JFA, em função das suas necessidades técnicas e assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
- c) Assegurar, independentemente da opção tecnológica adotada, que os parâmetros técnicos contratualizados no âmbito do Lote A (largura de banda, latência, Jitter, etc.) não têm desvios superiores a 10% relativamente ao valor expresso no respetivo contrato;
- d) Assegurar, independentemente da opção tecnológica adotada e devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços, a disponibilidade mínima de 99,7% aferida mensalmente, do serviço de dados em tecnologia MPLS;

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

- e) Assegurar que o tempo médio, aferido mensalmente, de reposição do serviço de dados afetado em tecnologia MPLS após participação da anomalia por parte da JFA, não exceda as 5 horas consecutivas.

9. Penalidades contratuais

1. A JFA imporá sanções por incumprimento contratual nos procedimentos ao abrigo do presente Contrato.
2. Sem prejuízo das sanções que venham a ser fixadas nos termos previstos no número anterior, a JFA aplicará as seguintes penalizações por incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos definidos no ponto 8.:
 - a. Sanção de 2% de desconto sobre a fatura mensal por incumprimento do requisito técnico assinalado em 4.c);
 - b. Sanção de 4% de desconto sobre a fatura mensal por incumprimento do requisito técnico assinalado em 4.d);
 - c. Sanção de 6% de desconto sobre a fatura mensal por incumprimento do requisito técnico assinalado em 4.e).
3. O valor das sanções pecuniárias poderá ser deduzido ao preço contratualizado, após audiência prévia nos termos do Código do Procedimento Administrativo.