

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

REUNIÃO N.º

29/2025

DATA

20/08/2025

PROPOSTA N.º

128/2025/PCA

DELIBERAÇÃO N.º

128/2025

ASSUNTO: “Aquisição de Solução de Comunicações de Voz e Dados, para o triénio 2026-2028”.
- Deliberação de autorização de despesa e deliberação de contratar.
- Abertura de Procedimento de Contratação Pública.

1. Conforme decorre da Manifestação de Necessidades, elaborada pelo Consultor Informático e datada de 24/07/2025, a solução de comunicações é uma infraestrutura essencial para o normal funcionamento dos serviços nos Serviços Municipalizados de Setúbal, SMS. A sua abrangência abarca diversas áreas nucleares tais como a interligação das diferentes localizações, as comunicações de voz fixa, os números verdes, as comunicações de voz e dados móveis, a solução de Contact Center e o suporte aplicacional existente em Cloud.

Por ser uma solução abrangente às necessidades dos SMS, será recomendável a sua consolidação e racionalização num único procedimento aquisitivo de modo a garantir a interoperabilidade de todas as soluções, a não existência de soluções paralelas de fornecedores diferentes e a solução financeiramente mais vantajosa na sua globalidade.

A solução solicitada deverá substituir um conjunto de soluções atualmente em uso, bem como integrar soluções que, pela prevista evolução dos serviços a serem disponibilizados, deverão surgir durante a vigência do contrato a celebrar, propondo-se, nos termos que antecedem, que se decida quanto ao início do procedimento, uma vez que não existe a possibilidade de satisfação da necessidade por via dos recursos próprios dos Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS).

2. De acordo ainda com a referida Manifestação de Necessidades, pretende-se assegurar a presente necessidade, através da adoção do procedimento do respetivo Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ou, se aplicável, do procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, pelo preço base global de **1.860.000,00 € (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros)** + IVA à taxa aplicável, conforme deliberação da Câmara Municipal de Setúbal.

O órgão competente para a decisão de autorizar a despesa e para a decisão de contratar no presente procedimento, nos termos do n.º 1 do artigo 36.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), é o **Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal**, no uso de competência delegada pela Deliberação n.º 493/2025, da Câmara Municipal de Setúbal, de 13/08/2025, com base na Proposta n.º 34/2025/GAP.

Tornando-se necessário providenciar à satisfação das necessidades do serviço, no seguimento das autorizações prévias necessárias e de acordo com as deliberações referidas supra e ainda, nomeadamente, nos termos do disposto nos artigos 6º n.º 1 a) e k), n.º 2 l), n.º 3 do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal, **propõe-se que o Conselho de Administração:**

- a) **aprove a realização de despesa até ao valor máximo de 1.860.000,00 € (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável; e**
- b) **por conseguinte, decida pela abertura de um procedimento de Contratação Pública, por Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 16.º, alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º e do artigo 130º e seguintes do CCP, conforme se segue:**

1. Que o concurso público seja publicitado em Diário da República e no Jornal Oficial da União Europeia, nos termos do artigo 130.º e 131.º do CCP.
2. O objeto do contrato seja a **aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026-2028**, conforme melhor definição nas peças do procedimento anexas.
3. O preço base do procedimento seja fixado em **1.860.000,00 € (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável**, sendo este o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar, pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto, durante o prazo de execução do contrato.
4. O preço base tem como fundamento o preço obtido através de consulta preliminar ao mercado, nos termos do artigo 35º-A do CCP, conforme consta anexo VI do Programa do Procedimento.
5. A não contratação por lotes, nos termos do artigo 46.º-A, n.º 2, alínea a) do CCP, uma vez que existindo diversas soluções irão causar graves inconvenientes à entidade adjudicante no que concerne à necessidade de interoperabilidade das mesmas, afetando seriamente o seu funcionamento por tempo que não se consegue estimar, pelo que, a gestão de vários contratos neste âmbito é absolutamente desadequada à prestação de serviços em causa, sendo a gestão de um único contrato mais eficiente, nomeadamente, no que se refere a:

Utilização dos Circuitos Dedicados MPLS como meio de comunicação do serviço de Voz Fixa;

Integração do serviço de Voz Fixa e Voz Móvel;

Integração do serviço de Voz Fixa com Solução de Contact Center;

Integração do serviço de Conectividade Gerida M2M com o serviço de Voz Móvel, Banda Larga Móvel e Circuitos Dedicados MPLS;

Integração da Cloud Privada com o Circuitos Dedicados MPLS;

Integração da Plataforma Multicanal com os Circuitos Dedicados MPLS, Voz Móvel e Bandas Larga Móvel.

6. O contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação, entrará em vigor a 01/01/2026 e sempre após a concessão do respetivo visto do Tribunal de Contas, e cessa logo que atingido um dos seguintes limites:
 - a. Vigência até 31/12/2028; ou
 - b. Quando atingido o valor contratual constante da proposta do adjudicatário.
7. O presente procedimento assuma a seguinte classificação CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos, constante do Anexo I do Regulamento (CE) da Comissão, em vigor) **Serviços telefónicos e de transmissão de dados**, sendo que o vocabulário principal corresponde ao código **64210000-1**.
8. O prazo para a apresentação de propostas seja fixado em **30 dias**, a contar da data do envio do anúncio ao Serviço das Publicações Oficiais da União Europeia.
9. A adjudicação será efetuada por lotes de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada através da modalidade multifator, conforme disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, que integra os seguintes fatores e coeficientes de ponderação respetivos:
 - a. Preço Total - 80%;
 - b. Serviços de Implementação - 20%.
10. Em caso de empate será adjudicada a proposta que apresentar o menor prazo de implementação dos serviços objeto do contrato.
11. Caso o empate persista, a adjudicação recairá na proposta selecionada na sequência de sorteio, realizado pelo Júri na presença de um representante de cada um dos concorrentes, do qual será redigida ata a assinar por todos os intervenientes, nos termos do Anexo III do Programa do Procedimento.
12. Nos termos dos artigos 69.º e 109.º, n.º 1 do CCP, que seja nomeado o Júri do Procedimento e sejam delegadas no Júri abaixo indicado todas as suas competências, com exceção das competências para a retificação das peças do procedimento, a decisão sobre erros e omissões identificadas pelos interessados, a decisão da qualificação dos candidatos, a decisão de adjudicação e a decisão de aprovação da minuta do contrato:

Presidente: João Grão Duros
Vogal: Mónica Cabaço Leitão
Vogal: Jorge da Silva Correia
Suplente: Maria da Luz Batista
Suplente: Mário Fernandes Pereira

Em caso de concordância com os elementos designados supra, seja subscrita pela totalidade dos membros do Júri do procedimento a declaração de inexistência de conflitos de interesses, nos termos do modelo constante no anexo XIII do CCP.

13. Sejam designados como **gestores do presente contrato**, o Dr. João Grãos Duros, na qualidade de Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação da Área de Suporte - Informática dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para a função de acompanhar permanentemente a execução do mesmo na globalidade, o Sr. João Lobato, na qualidade de assistente técnico da Área de Suporte - Informática de Informática, para a função de acompanhar a execução do contrato em específico relativo aos equipamentos associados, a Dra. Monica Leitão, na qualidade de Chefe do Serviço de Atendimento, Apoio e Comunicação com o Cliente, para a função de acompanhar a execução do contrato em específico à solução de Contact Center, nos termos do artigo 290.º-A do CCP, sendo também por este subscrita a declaração de inexistência de conflitos de interesses, nos termos do modelo constante no anexo XIII do CCP.
14. Seja fixado em **5 dias** o prazo para pronúncia em sede de Audiência Prévia, nos termos do artigo 147º do CCP.
15. Seja fixa em **5 dias**, o prazo para apresentação dos documentos de Habilitação, nos termos legais.
16. Seja concedido um prazo de **3 dias** para a supressão de irregularidades detetadas nos documentos de habilitação, nos termos do disposto no artigo 86.º do Código dos Contratos Públicos.
17. Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 40.º do CCP, seja aprovado o respetivo Programa do Procedimento e o Caderno de Encargos, ambos em anexo.
18. Sejam disponibilizadas as peças do procedimento na plataforma eletrónica de contratação pública utilizada pelos SMS de forma livre, completa e gratuita, a partir da data da publicação do respetivo anúncio, em www.vortal.biz.
19. Seja autorizada a publicitação no portal da Internet dedicado aos contratos públicos, www.base.gov.pt, conforme determina o artigo 465.º do CCP.

A presente despesa está enquadrada na rubrica D02.02.09 – Comunicações.

Em anexo: Manifestação de Necessidades, datada de 24/07/2025, do Consultor Informático Serviços Municipalizados de Setúbal; Deliberação do Conselho de Administração n.º 117/2025, de 31/07/2025; Deliberação n.º 493/2025, da Câmara Municipal de Setúbal de 13/08/2025; Programa do Procedimento e Caderno de Encargos.



SERVIÇOS
MUNICIPALIZADOS
DE SETÚBAL

O Proponente

Carlos Taborda
1

APROVADA	☒	REJEITADA	☐	____ Votos Contra	____ Abstensões	<u>2</u> Votos a Favor
----------	--	-----------	--------------------------	-------------------	-----------------	------------------------

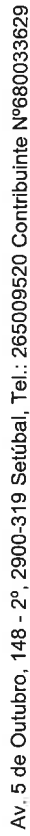
PRESIDENTE

Carlos Taborda
1

VOGAL

Assinado por: **João Fernandes Martins**
Num. de Identificação: 04748207
Data: 2025.08.20 12:29:13+01'00'

VOGAL



ASSUNÇÃO DE ENCARGOS PLURIANUAIS

Nº Documento: 5325000626

Data Lanç.:	18.08.2025
Data Doc.:	18.08.2025
Referência:	C.P.INT 07/25
Descrição:	AQUISIÇÃO SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS
Orgânica:	DESPESA - Orgânica para Lançamentos da Despesa

NUP: 2025000191
Categoria NUP: Logístico

Item	Econômica	Plano de Atividades	Orçamento Inicial	Reforços / Anulações	Orçamento Corrigido	Encargos Assumidos	Saldo Disponível	Desp. Emergente / Modificação	Saldo Residual	Total do documento
001	D02.02.09 Comunicacoes	EXTRAPLANO EXTRAPLANO	807.425,94	0,00	807.425,94	0,00	807.425,94	762.600,00	44.825,94	762.600,00
		Total 2026	807.425,94	0,00	807.425,94	0,00	807.425,94	762.600,00	44.825,94	762.600,00
002	D02.02.09 Comunicacoes	EXTRAPLANO EXTRAPLANO	815.500,20	0,00	815.500,20	0,00	815.500,20	762.600,00	52.900,20	762.600,00
		Total 2027	815.500,20	0,00	815.500,20	0,00	815.500,20	762.600,00	52.900,20	762.600,00
003	D02.02.09 Comunicacoes	EXTRAPLANO EXTRAPLANO	823.655,20	0,00	823.655,20	0,00	823.655,20	762.600,00	61.055,20	762.600,00
		Total 2028	823.655,20	0,00	823.655,20	0,00	823.655,20	762.600,00	61.055,20	762.600,00

Procedimento Adequado em Função do Valor Concurso Público Internacional do Concurso Público c/ publicação JOUE

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

DATA: 24/07/2025

Elaborado por: Mário Pereira

1. Fundamentação da Necessidade

A solução de comunicações é uma infraestrutura essencial para o normal funcionamento dos serviços nos SMS. A sua abrangência abarca diversas áreas nucleares tais como a interligação das diferentes localizações, as comunicações de voz fixa, os números verdes, as comunicações de voz e dados móveis, a solução de Contact Center e o suporte aplicacional existente em Cloud.

Por ser uma solução abrangente às necessidades dos SMS, será recomendável a sua consolidação e racionalização num único procedimento aquisitivo de modo a garantir a interoperabilidade de todas as soluções, a não existência de soluções paralelas de fornecedores diferentes e a solução financeiramente mais vantajosa na sua globalidade.

A solução solicitada deverá substituir um conjunto de soluções atualmente em uso, bem como integrar soluções que, pela prevista evolução dos serviços a serem disponibilizados, deverão surgir durante a vigência do contrato a celebrar.

O período de vigência mínimo de 3 anos do contrato a celebrar, reflete a estabilidade para uma prestação de serviços pelo adjudicatário e a evolução natural dos valores de mercado concorrencial a que os concorrentes se encontram sujeitos.

2. Tipo de Contrato

Escolher uma das opções assinalando com um "X" na caixa de texto

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| ☐ | Aquisição de bens |
| ☒ | Aquisição de serviços |
| ☐ | Empreitada de obras públicas |

1

3. Objeto de Contratação e Quantidades

- | |
|--|
| 9x Circuitos Dedicados MPLS |
| Acessos de dados para Videovigilância |
| 150x Voz Fixa |
| 1x Número Verde |
| 170x Voz e Dados Móvel |
| 35x Banda Larga Móvel |
| 2x Acessos Internet |
| 4x TV-Net-Voz |
| Serviço de Conectividade Gerida M2M |
| • 2x cartões M2M de 250 GB |
| • 2x cartões M2M de 2 GB |
| • 7.500 NB-IoT |
| 1x Plataforma Multicanal |
| • 2.000.000 SMS/ano |
| • 950.000 Mensagens Email registadas/ano |

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

• 50.000 Mensagens Email certificadas/ano Cloud Privada • 8x Servidores aplicacionais • Gestão de domínio sms-setubal.pt Solução de Contact Center • Plataforma de Contact Center • Serviços de integração aplicacional • Serviço de atendimento
--

4. Preço Base

O valor base sugerido para o procedimento será de 1.860.000,00€.
--

5. Justificação do Preço Base

Para definição do preço base do procedimento, foi realizada uma Consulta Preliminar enviada aos três operadores de referência (MEO, Vodafone, NOS), rececionados dois pedidos de esclarecimentos (MEO, Vodafone), sendo os mesmos esclarecidos e obtida uma proposta (MEO) com o valor total de referência de 2.106.074,00€.

Face ao valor apresentado e tendo em conta o valor do procedimento anterior e o valor da proposta vencedora, o âmbito do procedimento e vigência do contrato a celebrar, recomenda-se a definição de um valor base de 1.860.000,00€.

2

6. Distribuição orçamental quando contrato plurianual (pagamento/s em mais do que um ano económico ou em ano económico diferente do atual)

Ano 2026: 620.000,00€ acrescidos do IVA à taxa em vigor Ano 2027: 620.000,00€ acrescidos do IVA à taxa em vigor Ano 2028: 620.000,00€ acrescidos do IVA à taxa em vigor

7. Entidade(s) a convidar

<u>Nome da entidade/pessoa singular</u>	<u>NIF</u>	<u>Contato e-mail (em caso de tramitação por correio eletrónico)</u>
N/A		

8. Início do contrato e forma de pagamento

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

O contrato inicia-se após a assinatura do contrato entre os SMS e o adjudicatário. A disponibilidade da solução deverá realizar-se a 1 de janeiro de 2016. A faturação será realizada, após a instalação da solução ou das suas componentes, com uma periodicidade mensal incluindo os consumos realizados no mês a que se refere respetivamente.

9. Prazo duração do contrato/prazo de execução/prazo de entrega

O contrato deverá vigorar até ser atingido um dos limites:

- O valor da proposta do adjudicatário
- 31 de dezembro de 2028

10. Especificações técnicas e obrigações do fornecedor

Em anexo

11. Critério de adjudicação / critério de desempate

A adjudicação será realizada de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada através da modalidade multifator, onde se incluem o valor da proposta e o prazo de implementação da mesma.

3

12. Notas

Face aos valores apresentados, o procedimento configura-se como sendo um Concurso Publico Internacional pelo que não carece de apresentação de Entidades a Convidar.

13. Anexos

Solução de Comunicações Voz e Dados 2026-2028 - Clausulas Técnicas Finais

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

Data e Assinatura

Assinado por: **Mário Joaquim Fernandes Pereira**
Num. de Identificação: 08185194
Data: 2025.07.24 17:40:16+01'00'

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

REUNIÃO N.º **27/2025**

PROPOSTA N.º **117/2025/PCA**

DATA **31/07/2025**

DELIBERAÇÃO N.º **117/2025**

ASSUNTO: "Aquisição de Solução de Comunicações de Voz e Dados, para o triénio 2026-2028".

- Delegação de Competências, para autorizar a realização de despesa e tomar a decisão de contratar.

1. Conforme decorre da Manifestação de Necessidades, elaborada pelo Consultor Informático e datada de 24/07/2025, a solução de comunicações é uma infraestrutura essencial para o normal funcionamento dos serviços nos SMS. A sua abrangência abarca diversas áreas nucleares tais como a interligação das diferentes localizações, as comunicações de voz fixa, os números verdes, as comunicações de voz e dados móveis, a solução de Contact Center e o suporte aplicacional existente em Cloud.

Por ser uma solução abrangente às necessidades dos SMS, será recomendável a sua consolidação e racionalização num único procedimento aquisitivo de modo a garantir a interoperabilidade de todas as soluções, a não existência de soluções paralelas de fornecedores diferentes e a solução financeiramente mais vantajosa na sua globalidade.

A solução solicitada deverá substituir um conjunto de soluções atualmente em uso, bem como integrar soluções que, pela prevista evolução dos serviços a serem disponibilizados, deverão surgir durante a vigência do contrato a celebrar, propondo-se, nos termos que antecedem, que se decida quanto ao início do procedimento, uma vez que não existe a possibilidade de satisfação da necessidade por via dos recursos próprios dos Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS).

2. De acordo ainda com a referida Manifestação de Necessidades, pretende-se assegurar a presente necessidade, através da adoção do procedimento do respetivo Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ou, se aplicável, do procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, pelo preço base de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável.



3. Tudo de acordo, nomeadamente, com os artigos 130.º e seguintes do Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de Janeiro, vulgarmente, denominado Código dos Contratos Públicos, doravante CCP, e com as minutas das peças do procedimento - Programa do Procedimento e Caderno de Encargos - que constam em anexo à presente proposta.
4. Ora, o Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal não tem competência para autorizar a realização da despesa necessária à referida contratação, que ascende ao montante de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros), nem para tomar a decisão de abertura do procedimento de contratação pública acima mencionado, cuja competência é da Câmara Municipal de Setúbal, nos termos das delegações e subdelegações de competências em vigor e ainda dos artigos 18.º n.º 1, alíneas a) e b) e 29.º n.º 1 do Decreto Lei n.º 197/99, de 08 de Junho.
5. A presente contratação não carece de prévia autorização para a assunção de compromissos plurianuais, nomeadamente nos termos do artigo 22, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 197/99, de 08 de junho.

Assim, com os fundamentos supra vertidos e de acordo com o disposto nos artigos 6.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2, alíneas b) e l) do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal, propõe-se que o Conselho de Administração:

1º – aprobe a necessidade de adquirir solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026-2028, através da adoção do procedimento de Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ou, se aplicável, do procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, com o preço base de 1.860.000,00 € (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável, conforme as minutas das peças do procedimento – Programa do Procedimento e Caderno de Encargos - que constam em anexo à presente proposta e dela fazem parte integrante, tudo ao abrigo, nomeadamente, dos artigos 16.º, n.º 1, alínea c) e 20.º, n.º 1, alínea a) e 130.º e seguintes do CCP, e artigo 6.º n.º 2, alínea l) do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal; e

2º – Submeta à apreciação e votação da Câmara Municipal de Setúbal, proposta de Delegação de Competências no Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para:

- a) **autorizar a realização de despesa até ao valor de 1.860.000,00 € (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável;**

e, consequentemente,

- b) **tomar a decisão de abertura de um procedimento de Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ou, se aplicável, de procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, para a “aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026-2028”, com o preço base de 1.860.000,00 € (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável, bem como ainda para praticar todos os**

atos e formalidades de carácter instrumental e decisórios, necessários ao prosseguimento e conclusão do procedimento e também do contrato de serviços que dele resultar, conforme as minutas das peças do procedimento – Programa do Procedimento e Caderno de Encargos - que constam em anexo à presente proposta e dela fazem parte integrante, nomeadamente, nos termos do artigo 44.º do Código do Procedimento Administrativo, CPA, artigos 18.º n.º 1 alíneas a) e b) e 29.º n.º 1 do Decreto Lei n.º 197/99, de 08 de Junho, do artigo 109.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, CCP, 6.º n.º 2, alíneas b) e l) do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal;

- c) **Tomar a decisão de não contratação por lotes**, nos termos do artigo 46.º-A, n.º 2, alínea a) do CCP, uma vez que existindo diversas soluções irão causar graves inconvenientes à entidade adjudicante no que concerne à necessidade de interoperabilidade das mesmas, afetando seriamente o seu funcionamento por tempo que não se consegue estimar, pelo que, a gestão de vários contratos neste âmbito é absolutamente desadequada à prestação de serviços em causa, sendo a gestão de um único contrato mais eficiente, nomeadamente, no que se refere a:

Utilização dos Circuitos Dedicados MPLS como meio de comunicação do serviço de Voz Fixa;

Integração do serviço de Voz Fixa e Voz Móvel;

Integração do serviço de Voz Fixa com Solução de Contact Center;

Integração do serviço de Conectividade Gerida M2M com o serviço de Voz Móvel, Banda Larga Móvel e Circuitos Dedicados MPLS;

Integração da Cloud Privada com o Circuitos Dedicados MPLS;

Integração da Plataforma Multicanal com os Circuitos Dedicados MPLS, Voz Móvel e Bandas Larga Móvel.

A presente despesa está enquadrada na rubrica D02.02.09 – Comunicações e terá cabimentação.

Em anexo: Manifestação de Necessidade elaborada pelo Consultor Informático, datada de 24/07/2025, Minutas do Programa do Procedimento e do Caderno de Encargos respetivos.



O Proponente

Carlos Roberto

APROVADA	☒	REJEITADA	☐	____ Votos Contra	____ Abstenções	<u>2</u> Votos a Favor
----------	--	-----------	--------------------------	-------------------	-----------------	------------------------

PRESIDENTE

Carlos Roberto
1

VOGAL

VOGAL

Luiz Mark

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

DATA: 24/07/2025

Elaborado por: Mário Pereira

1. Fundamentação da Necessidade

A solução de comunicações é uma infraestrutura essencial para o normal funcionamento dos serviços nos SMS. A sua abrangência abarca diversas áreas nucleares tais como a interligação das diferentes localizações, as comunicações de voz fixa, os números verdes, as comunicações de voz e dados móveis, a solução de Contact Center e o suporte aplicacional existente em Cloud.

Por ser uma solução abrangente às necessidades dos SMS, será recomendável a sua consolidação e racionalização num único procedimento aquisitivo de modo a garantir a interoperabilidade de todas as soluções, a não existência de soluções paralelas de fornecedores diferentes e a solução financeiramente mais vantajosa na sua globalidade.

A solução solicitada deverá substituir um conjunto de soluções atualmente em uso, bem como integrar soluções que, pela prevista evolução dos serviços a serem disponibilizados, deverão surgir durante a vigência do contrato a celebrar.

O período de vigência mínimo de 3 anos do contrato a celebrar, reflete a estabilidade para uma prestação de serviços pelo adjudicatário e a evolução natural dos valores de mercado concorrencial a que os concorrentes se encontram sujeitos.

2. Tipo de Contrato

Escolher uma das opções assinalando com um "X" na caixa de texto

☐	Aquisição de bens
☒	Aquisição de serviços
☐	Empreitada de obras públicas

1

3. Objeto de Contratação e Quantidades

9x Circuitos Dedicados MPLS
Acessos de dados para Videovigilância
150x Voz Fixa
1x Número Verde
170x Voz e Dados Móvel
35x Banda Larga Móvel
2x Acessos Internet
4x TV-Net-Voz
Serviço de Conectividade Gerida M2M

- 2x cartões M2M de 250 GB
- 2x cartões M2M de 2 GB
- 7.500 NB-IoT

1x Plataforma Multicanal

- 2.000.000 SMS/ano
- 950.000 Mensagens Email registadas/ano

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

50.000 Mensagens Email certificadas/ano Cloud Privada 8x Servidores aplicativos - Gestão de domínio sms-setubal.pt Solução de Contact Center - Plataforma de Contact Center - Serviços de integração aplicacional - Serviço de atendimento

4. Preço Base

O valor base sugerido para o procedimento será de 1.860.000,00€.
--

5. Justificação do Preço Base

Para definição do preço base do procedimento, foi realizada uma Consulta Preliminar enviada aos três operadores de referência (MEO, Vodafone, NOS), rececionados dois pedidos de esclarecimentos (MEO, Vodafone), sendo os mesmos esclarecidos e obtida uma proposta (MEO) com o valor total de referência de 2.106.074,00€.

Face ao valor apresentado e tendo em conta o valor do procedimento anterior e o valor da proposta vencedora, o âmbito do procedimento e vigência do contrato a celebrar, recomenda-se a definição de um valor base de 1.860.000,00€.

2

6. Distribuição orçamental quando contrato plurianual (pagamento/s em mais do que um ano económico ou em ano económico diferente do atual)

Ano 2026: 620.000,00€ acrescidos do IVA à taxa em vigor
Ano 2027: 620.000,00€ acrescidos do IVA à taxa em vigor
Ano 2028: 620.000,00€ acrescidos do IVA à taxa em vigor

7. Entidade(s) a convidar

<u>Nome da entidade/pessoa singular</u>	<u>NIF</u>	<u>Contato e-mail (em caso de tramitação por correio eletrónico)</u>
N/A		

8. Início do contrato e forma de pagamento

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

O contrato inicia-se após a assinatura do contrato entre os SMS e o adjudicatário. A disponibilidade da solução deverá realizar-se a 1 de janeiro de 2016. A faturação será realizada, após a instalação da solução ou das suas componentes, com uma periodicidade mensal incluindo os consumos realizados no mês a que se refere respetivamente.

9. Prazo duração do contrato/prazo de execução/prazo de entrega

O contrato deverá vigorar até ser atingido um dos limites:

- O valor da proposta do adjudicatário
- 31 de dezembro de 2028

10. Especificações técnicas e obrigações do fornecedor

Em anexo

11. Critério de adjudicação / critério de desempate

A adjudicação será realizada de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada através da modalidade multifator, onde se incluem o valor da proposta e o prazo de implementação da mesma.

3

12. Notas

Face aos valores apresentados, o procedimento configura-se como sendo um Concurso Público Internacional pelo que não carece de apresentação de Entidades a Convidar.

13. Anexos

Solução de Comunicações Voz e Dados 2026-2028 - Clausulas Técnicas Finais

MANIFESTAÇÃO DE NECESSIDADE (MN)
AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS

Data e Assinatura

Assinado por: **Mário Joaquim Fernandes Pereira**
Num. de Identificação: 08185194
Data: 2025.07.24 17:40:16+01'00'

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º XX/2025/SMS-NUP N.º
2025000XXX

“AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS,
PARA O TRIÉNIO 2026-2028”

ÍNDICE

CAPÍTULO I OBJETO E ÂMBITO DO CONCURSO	2
Cláusula 1.ª Objeto do contrato	2
Cláusula 2.ª Entidade adjudicante e órgão que tomou a decisão de contratar	2
Cláusula 3.ª Fundamentação da escolha do procedimento, cabimento e compromisso plurianual....	3
Cláusula 4.ª Consulta do processo de concurso e peças do procedimento	3
Cláusula 5.ª Esclarecimentos, erros e omissões e retificação das peças procedimentais.....	4
CAPÍTULO II APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS	5
Cláusula 6.ª Concorrentes	5
Cláusula 7.ª Prazo para a apresentação de propostas.....	5
Cláusula 8.ª Prorrogação do prazo fixado para a apresentação das propostas.....	6
Cláusula 9.ª Documentos que constituem a proposta	7
Cláusula 10.ª Idioma dos documentos da proposta.....	8
Cláusula 11.ª Propostas Variantes.....	8
Cláusula 12.ª Prazo da obrigação de manutenção das propostas.....	9
Cláusula 13.ª Classificação de documentos da proposta	9
CAPÍTULO III ANÁLISE DAS PROPOSTAS E ADJUDICAÇÃO	10
Cláusula 14.ª Critério de adjudicação e desempate.....	10
Cláusula 15.ª Audiência Prévia.....	11
Cláusula 16.ª Adjudicação	11
Cláusula 17.ª Documentos de habilitação.....	12
Cláusula 18.ª Caução	13
CAPÍTULO IV CELEBRAÇÃO DO CONTRATO	14
Cláusula 19.ª Minuta do Contrato.....	14
Cláusula 20.ª Redução do contrato a escrito	14
Cláusula 21.ª Publicitação do contrato	15
Cláusula 22.ª Ressalvas	15
ANEXO A Modelo de indicação do preço contratual	16
ANEXO I Modelo de declaração	17
ANEXO II Modelo de declaração	19
ANEXO III Regras do Sorteio	20
ANEXO IV Modelo de Garantia Bancária/Seguro-Caução	21
ANEXO V Modelo de Guia de Depósito	22



CAPÍTULO I | OBJETO E ÂMBITO DO CONCURSO

Cláusula 1.ª

Objeto do contrato

1. O presente procedimento tem por objeto principal a **aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026 – 2028**, nos termos melhor definidos na Parte II – Especificações Técnicas do Caderno de Encargos.
2. O objeto do contrato contempla os seguintes serviços:
 - a. Circuitos Dedicados MPLS;
 - b. Rede privada para Videovigilância;
 - c. Voz Fixa;
 - d. Voz e Dados Móvel;
 - e. Banda Larga Móvel;
 - f. Acessos Internet;
 - g. TV-Net-Voz;
 - h. Serviço de Conectividade Gerida M2M;
 - i. Plataforma Multicanal;
 - j. Cloud Privada;
 - k. Solução de Contact Center.
3. O presente procedimento segue a tramitação do Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, nos termos do artigo 130.º a 148.º do Código dos Contratos Públicos (CCP).
4. O Contraente Público reserva-se o direito de, sempre que considere necessário, prestar as informações complementares necessárias à boa e regular execução do contrato.

Cláusula 2.ª

Entidade adjudicante e órgão que tomou a decisão de contratar

1. A Entidade Adjudicante são os Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS), pessoa coletiva n.º 680 033 629, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º 148, 2.º piso, 2900-309 Setúbal, telefone 265 009 520, e com endereço de e-mail geral@sms-setubal.pt, também designado por “SMS” ou “Contraente Público”.
2. O órgão competente para a decisão de contratar e autorizar a despesa do presente procedimento, nos termos do n.º 1 do artigo 36.º do CCP, é o **Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal**, no exercício das competências delegadas pela Câmara Municipal de Setúbal, através da Deliberação n.º **XX/2025**, com base na Proposta n.º



XX/2025/GAP, de XX/XX/2025. A deliberação de autorizar a respetiva despesa e de contratar foi tomada em reunião do Conselho de Administração n.º **XX/2025** de XX/XX/2025.

3. A decisão de não contratação por lotes assenta na necessidade técnica de garantir a interoperabilidade inicial entre todas as soluções objeto do contrato evitando-se o conflito de integração de diversos operadores com diferentes soluções e tempos de intervenção e ainda porque uma contratação global é financeiramente mais vantajosa, nos termos do artigo 46.º-A, n.º 2, alínea a) do CCP.

A separação em lotes das diversas soluções iria causar graves inconvenientes à entidade adjudicante no que concerne à necessidade de interoperabilidade das mesmas, afetando seriamente o seu funcionamento por tempo que não se consegue estimar, pelo que, a gestão de vários contratos neste âmbito é absolutamente desadequada à prestação de serviços em causa, sendo a gestão de um único contrato mais eficiente, nomeadamente, no que se refere a:

- a. Utilização dos Circuitos Dedicados MPLS como meio de comunicação do serviço de Voz Fixa;
- b. Integração do serviço de Voz Fixa e Voz Móvel;
- c. Integração do serviço de Voz Fixa com Solução de Contact Center;
- d. Integração do serviço de Conectividade Gerida M2M com o serviço de Voz Móvel, Banda Larga Móvel e Circuitos Dedicados MPLS;
- e. Integração da Cloud Privada com o Circuitos Dedicados MPLS;
- f. Integração da Plataforma Multicanal com os Circuitos Dedicados MPLS, Voz Móvel e Bandas Larga Móvel;

Cláusula 3.ª

Fundamentação da escolha do procedimento, cabimento e compromisso plurianual

1. A escolha da tipologia do procedimento tem como fundamento o critério do valor, nos termos conjugados do artigo 16.º n.º 1, alínea c), artigos 17.º, 18.º e 20.º n.º 1 alínea a), todos do Código dos Contratos Públicos (CCP), tendo sido realizado cabimento orçamental a que corresponde o n.º 5325000XXX.
2. A presente contratação não carece de prévia autorização para a assunção de compromissos plurianuais, nomeadamente, nos termos do artigo 22, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 197/99, de 08 de junho.

Cláusula 4.ª

Consulta do processo de concurso e peças do procedimento



1. As peças que constituem o presente concurso serão integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica utilizada pelos Serviços Municipalizados de Setúbal, sita em www.vortal.biz, de forma gratuita, de acordo com o n.º 1 do artigo 133.º do CCP.
2. Todas as notificações e comunicações entre a Entidade Adjudicante, o Júri do concurso e os interessados na fase de formação do contrato, serão efetuadas através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, nos termos dos artigos 467.º a 469.º do CCP.

Cláusula 5.ª

Esclarecimentos, erros e omissões e retificação das peças procedimentais

1. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento devem ser solicitados pelos interessados, por escrito, através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, no primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas e, no mesmo prazo, devem apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das peças do procedimento por si detetados, nos termos do disposto do n.º 1 do artigo 50.º do CCP.
2. Para efeitos do Código dos Contratos Públicos, consideram-se erros e omissões das peças do procedimento os que digam respeito a:
 - a. Aspetos ou dados que se revelem desconformes com a realidade;
 - b. Espécie ou quantidade de prestações estritamente necessárias à integral execução do objeto do contrato a celebrar;
 - c. Condições técnicas de execução do objeto do contrato a celebrar que o interessado não considere exequíveis;
 - d. Erros e omissões do projeto de execução que não se incluam nas alíneas anteriores.
3. A lista a apresentar ao órgão competente para a decisão de contratar deve identificar, expressa e inequivocamente, os erros ou omissões do Caderno de Encargos detetados, com exceção dos referidos na alínea d) do número anterior, e daqueles que por eles apenas pudessem ser detetados na fase de execução do contrato, atuando com a diligência objetivamente exigível em face das circunstâncias concretas.
4. O órgão competente para a decisão de contratar deve identificar os termos do suprimento de cada um dos erros ou das omissões aceites nos termos do disposto no número 2.
5. Independentemente do disposto nos números anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar pode, oficiosamente, proceder à retificação de erros ou omissões das peças do procedimento, bem como prestar esclarecimentos, até ao final do prazo de entrega de propostas, devendo, neste caso, atender-se ao disposto no artigo 64.º do CCP.
6. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento são prestados, por escrito, pelo Júri do procedimento, até ao termo do segundo terço do prazo



fixado para a apresentação das propostas, na plataforma eletrónica www.vortal.biz, competindo ao órgão competente para a decisão de contratar a pronúncia sobre listas de erros e omissões.

7. Os esclarecimentos e as retificações fazem parte integrante das peças do procedimento a que dizem respeito e prevalecem sobre estas em caso de divergência, nos termos do n.º 9 do artigo 50.º do CCP.
8. O órgão competente para prestar esclarecimentos é o Júri do concurso, que inicia o exercício das suas funções no dia útil subsequente ao envio do anúncio para publicação no DRE, nos termos do disposto do n.º 1 do artigo 68.º e da alínea e) do n.º 1 do artigo 132.º do CCP.

CAPÍTULO II | APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

Cláusula 6.ª

Concorrentes

1. É concorrente a entidade, pessoa singular ou coletiva, que participe no procedimento de formação de um contrato, mediante a apresentação de uma proposta, segundo o disposto no artigo 53.º do CCP.
2. Podem ser concorrentes agrupamentos de pessoas singulares ou coletivas, qualquer que seja a atividade por elas exercida, sem que entre as mesmas exista qualquer modalidade jurídica de associação, nos termos do n.º 1 do artigo 54.º do CCP.
3. Os membros de um agrupamento concorrente não podem ser concorrentes no mesmo procedimento, nos termos do n.º 2, do artigo 54.º, do CCP, nem integrar outro agrupamento concorrente.
4. Todos os membros de um agrupamento concorrente são solidariamente responsáveis, perante a Entidade Adjudicante, pela manutenção da proposta, nos termos do n.º 3 do artigo 54.º do CCP.
5. Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento concorrente, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, sob a forma jurídica de consórcio, conforme o disposto no n.º 4 do artigo 54.º do CCP.
6. O contrato de consórcio deve indicar a empresa que exercerá as funções de chefe do consórcio, devendo-lhe ser conferido, no mesmo ato, por procuração, os poderes a que se refere as alíneas a), b) c) e d) do n.º 1, do artigo 14.º, do Decreto-Lei 231/81, de 28 de julho, que será o único interlocutor responsável perante a Entidade Adjudicante.

Cláusula 7.ª

Prazo para a apresentação de propostas



1. A proposta é a declaração pela qual o concorrente manifesta à Entidade Adjudicante a sua vontade de contratar e o modo pelo qual se dispõe a fazê-lo, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 56.º do CCP.
2. As propostas, bem como os documentos que as integram, devem ser apresentadas através da plataforma eletrónica utilizada pela Entidade Adjudicante, sita em www.vortal.biz até às **23:59 horas do 30.º dia**, a contar da data do envio do anúncio ao Serviço das Publicações Oficiais da União Europeia.
3. A receção das propostas é registada com referência à respetiva data e hora, sendo entregue aos concorrentes um recibo eletrónico comprovativo dessa receção.
4. Todos os documentos carregados na plataforma eletrónica deverão ser assinados eletronicamente através de certificado de assinatura eletrónica qualificada.
5. Os concorrentes devem prever o tempo necessário para a inserção dos documentos, bem como para a sua assinatura eletrónica qualificada, em função do tipo de acesso à internet de que dispõem, uma vez que só são admitidas a concurso as propostas que tenham sido assinadas e recebidas até à data referida no n.º 1 da presente cláusula.
6. A proposta e todos os documentos que a constituem devem ser apresentados datilografados ou processados informaticamente, sem rasuras ou palavras entrelinhadas, assim como devem ser assinados pelo concorrente ou seu representante legal utilizando uma assinatura eletrónica qualificada, nos termos da legislação em vigor, conforme disposto no artigo 54.º da Lei 96/2015, de 17 de agosto.

Cláusula 8.ª

Prorrogação do prazo fixado para a apresentação das propostas

1. Quando as retificações ou esclarecimentos previstos na cláusula 5.ª, sejam comunicadas, pela Entidade Adjudicante, para além do prazo estabelecido para o efeito, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao atraso verificado, nos termos do n.º 1 do artigo 64.º do CCP.
2. Quando as retificações ou a aceitação de erros ou de omissões das peças do procedimento referidas na cláusula 5.ª, independentemente do momento da sua comunicação, implicarem alterações de aspetos fundamentais das peças do procedimento, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao tempo decorrido desde o início daquele prazo até à comunicação das retificações ou à publicação da decisão de aceitação de erros ou de omissões, conforme o disposto no n.º 3 do artigo 64.º do CCP.
3. A pedido fundamentado de qualquer interessado que tenha adquirido as peças do procedimento, o prazo fixado para a apresentação das propostas pode ser prorrogado pelo



período considerado adequado, o qual aproveita a todos os interessados, nos termos do n.º 4 do artigo 64.º do CCP.

4. As decisões de prorrogação nos termos do disposto nos números anteriores cabem ao órgão competente para a decisão de contratar e devem ser juntas às peças do procedimento e notificadas a todos os interessados que as tenham adquirido, publicando-se imediatamente aviso daquelas decisões, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 130.º, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 131.º, no n.º 1 do artigo 167.º, no artigo 197.º e no artigo 208.º, conforme o n.º 5 do artigo 64.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Documentos que constituem a proposta

1. A proposta deverá ser constituída, sob pena de exclusão, pelos seguintes documentos:
 - a. Formulário do Documento Europeu único de Contratação Pública (DEUCP), de acordo com o previsto no n.º 6 do artigo 57.º do CCP;
 - b. Declaração do concorrente de aceitação do conteúdo do Caderno de Encargos, elaborada em conformidade com o modelo, constante do Anexo I, de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 57.º do CCP;
 - c. Proposta de preço, elaborada em conformidade com o Anexo A ao presente Programa;
 - d. Proposta de prazo de implementação da solução e respetivo Plano, incluindo serviços de instalação, formação e acompanhamento ao arranque da solução proposta;
 - e. Memória descritiva, na qual indique de forma detalhada, o modo como pretende assegurar o funcionamento e o cumprimento total dos requisitos técnicos e funcionais, bem como dos níveis de serviço previstos no Caderno de Encargos;
 - f. Tarifário detalhado do custo das chamadas nacionais e internacionais, com a respetiva cadência de faturação para o serviço de Voz Fixa;
 - g. Tarifário nacional e internacional a ser praticado por região e o seu plano de faturação para o serviço de Voz Móvel;
 - h. Tarifário detalhado e plano de faturação para a utilização de “números verdes”;
 - i. Tarifário com custos unitários de cartões M2M, incluindo custos extra plafond para cada um dos perfis solicitados;
 - j. Qualquer outro documento que o convidado entenda apresentar, por o considerar necessário para a instrução da sua proposta, desde que não contrarie o caderno de encargos.
2. Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento concorrente, os documentos referidos no n.º 1 do artigo 57.º do CCP devem ser assinados pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos à declaração os instrumentos de



- mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, devem ser assinadas por todos os seus membros ou respetivos representantes.
3. Os preços devem ser apresentados em euros, com apenas duas casas decimais, não incluindo o IVA.
 4. O preço global deve ser indicado em algarismos e por extenso e, em caso de divergência, os indicados por extenso prevalecem, para todos os efeitos, sobre os indicados em algarismos, nos termos do n.º 2 do artigo 60.º do CCP.
 5. Sempre que, na proposta sejam indicados vários preços, em caso de qualquer divergência entre eles, prevalecem sempre, os preços parciais, unitários ou não, mais decompostos, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 60.º do CCP.
 6. Quando os preços constantes da proposta forem também indicados por extenso, em caso de divergência, estes prevalecem, para todos os efeitos, sobre os indicados em algarismos.
 7. Durante a fase de análise e avaliação das propostas, deverá ser disponibilizado pelos concorrentes um acesso a uma plataforma de teste para validação das funcionalidades exigidas em Caderno de Encargos.

Cláusula 10.ª

Idioma dos documentos da proposta

Os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa, de acordo com o disposto no artigo 58.º do CCP, ou, no caso de tal não ser possível, deverão ser acompanhados da devida tradução legalizada e em relação à qual o concorrente declara aceitar a sua prevalência, para todos e quaisquer efeitos, sobre os respetivos originais, com exceção da utilização de frases curtas ou designações técnicas ou científicas, casos em que poderão ser utilizados outros idiomas.

Cláusula 11.ª

Propostas Variantes

1. Não é admitida a apresentação de propostas com variantes, nos termos do n.º 2 do artigo 59.º do CCP.
2. São variantes as propostas que, relativamente a um ou mais aspetos da execução do contrato a celebrar, contenham atributos que digam respeito a condições contratuais alternativas nos termos expressamente admitidos pelo Caderno de Encargos.
3. Cada concorrente só pode apresentar uma única proposta, conforme o disposto no n.º 7 do artigo 59.º do CCP.



Cláusula 12.ª**Prazo da obrigação de manutenção das propostas**

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas pelo prazo de **120 (cento e vinte) dias**, contados do termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, nos termos do artigo 65.º do CCP.

Cláusula 13.ª**Classificação de documentos da proposta**

1. Por motivos de segredo comercial, industrial, militar ou outro, podem os interessados requerer, através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, até ao termo do primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, a classificação de documentos que constituam a proposta, para efeitos da restrição ou da limitação do acesso aos mesmos na medida do estritamente necessário, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 66.º do CCP.
2. A decisão sobre a classificação de documentos que constituem a proposta deve ser notificada aos interessados, pelo órgão competente, através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação de propostas, nos termos do n.º 2 do artigo 66.º do CCP.
3. Considera-se não escrita ou não declarada a classificação de um documento que não tenha sido expressamente autorizada nos termos do disposto nos números anteriores, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 66.º do CCP.
4. Se, no decurso do procedimento deixarem de se verificar os pressupostos que determinam a classificação do documento, é promovida oficiosamente, pelo Júri do concurso, a respetiva desclassificação que será informada a todos os interessados, nos termos do n.º 4 do artigo 66.º do CCP.
5. Quando, por força da classificação dos documentos que constituem a proposta, não seja possível apresentá-los nos termos previstos na cláusula 9.ª, ou no prazo fixado no presente programa do concurso, o Júri pode estabelecer oficiosamente ou a pedido do interessado, um modo alternativo de apresentação dos documentos em causa ou a prorrogação daquele prazo, na medida do estritamente necessário, conforme o disposto no n.º 5 do artigo 66.º do CCP.
6. A Entidade Adjudicante não deve divulgar as informações constantes dos documentos classificados das propostas, nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 66.º do CCP.
7. A Entidade Adjudicante pode impor aos concorrentes requisitos destinados a proteger as informações de natureza confidencial por ela disponibilizadas ao longo do procedimento de formação do contrato público, segundo o estabelecido no n.º 7 do artigo 66.º do CCP.



CAPÍTULO III | ANÁLISE DAS PROPOSTAS E ADJUDICAÇÃO

Cláusula 14.ª

Critério de adjudicação e desempate

1. A adjudicação será efetuada de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada através da modalidade multifator, conforme disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, que integra os seguintes fatores e coeficientes de ponderação respetivos:

Fator	Descrição	Ponderação
PT	Preço Total	80%
SRV	Serviços de Implementação	20%

2. A proposta economicamente mais vantajosa (PEMV) será aquela que obtiver a maior pontuação, calculada através da média ponderada das classificações obtidas em cada um dos fatores, de acordo com a seguinte fórmula: **PEMV = (0,8 x PT) + (0,2 x SI).**
3. A pontuação da PEMV será arredondada à milésima (3 casas decimais).
4. O fator Preço Total (PT), avaliará o preço total para o fornecimento de todos os bens e serviços necessários à implementação da solução descrita nas Especificações Técnicas do Caderno de Encargos, e resultará das classificações obtidas pela aplicação da seguinte fórmula: **PT = ((PBase - PTPproposta) / PBase) x 100**
 Em que:
 PBase é o preço base (sem IVA, em Euros) definido para o procedimento
 PTPproposta é o preço total (sem IVA, em Euros) indicado na proposta do concorrente
5. O fator Serviços de Implementação (SI), avaliará, em dias corridos, o prazo de implementação da solução proposta, que resultará das classificações obtidas de acordo com as seguintes ponderações:

DESCRIÇÃO – PRAZO IMPLEMENTAÇÃO	PONDERAÇÃO
Período inferior a 30 dias consecutivos	100%
Período igual ou superior a 30 dias consecutivos e inferior a 45 dias consecutivos	40%
Período superior ou igual a 45 dias consecutivos	10%

6. Em caso de empate será adjudicada a proposta que apresentar o menor prazo de implementação dos serviços objeto do contrato.



7. Caso o empate persista, a adjudicação recairá na proposta selecionada na sequência de sorteio, realizado pelo Júri na presença de um representante de cada um dos concorrentes, do qual será redigida ata a assinar por todos os intervenientes, de acordo com as regras constantes do **Anexo III** ao presente Programa.
8. Sem prejuízo de não ser fixado um preço anormalmente baixo, os SMS reservam-se o direito de qualificar o preço de uma ou mais propostas como anormalmente baixo, por decisão devidamente fundamentada do órgão competente para a decisão de contratar, designadamente, por se revelar insuficiente para o cumprimento de obrigações legais em matéria ambiental, social e laboral ou para cobrir os custos inerentes à execução do contrato.

Cláusula 15.ª
Audiência Prévia

1. Após a análise das propostas e aplicação do critério de adjudicação, o Júri elabora fundamentadamente um relatório, no qual deve propor a ordenação das mesmas, sendo os concorrentes notificados para se pronunciarem no prazo de **5 dias úteis** em sede de audiência prévia.
2. No Relatório Preliminar, o Júri deve também propor a exclusão das propostas relativamente às quais se verifique alguma das situações a que alude o n.º 2 do artigo 146.º do CCP.
3. O Júri elabora um Relatório Final fundamentado, nos termos do disposto do artigo 148.º do CCP.

Cláusula 16.ª
Adjudicação

1. A adjudicação é o ato pelo qual o órgão competente para a decisão de contratar aceita a única proposta apresentada ou escolhe uma de entre as propostas apresentadas, nos termos do n.º 1 do artigo 73.º do CCP.
2. A decisão de adjudicação é notificada em simultâneo a todos os concorrentes, sendo remetido o Relatório Final de análise de propostas, nos termos do n.º 3 do artigo 77.º do CCP.
3. Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, o órgão competente para a decisão de contratar notificará o adjudicatário para:
 - a. Apresentar os documentos de habilitação exigidos nos termos do disposto no artigo 81.º do CCP;
 - b. Prestar caução indicando expressamente o seu valor;
 - c. Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada;



- d. Se pronunciar sobre a minuta de contrato, quando este for reduzido a escrito;
- e. Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, a constituição da sociedade comercial, de acordo com os requisitos fixados nas peças do procedimento e os termos da proposta adjudicada.

Cláusula 17.ª

Documentos de habilitação

1. O adjudicatário deve apresentar através da plataforma eletrónica, até ao **5.º dia** após a notificação de adjudicação, os documentos de habilitação exigidos no artigo 81.º do CCP, nomeadamente:
 - a. Declaração emitida conforme o modelo constante do Anexo II do CCP, do qual faz parte integrante, de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º desse diploma;
 - b. Código de acesso à Certidão Permanente ou Certidão do Registo Comercial, com todas as inscrições em vigor ou documento comprovativo da titularidade da empresa unipessoal ou, em caso de empresa sediada em outro Estado Membro, documento equivalente, com todas as inscrições em vigor que revele a titularidade das habilitações adequadas e necessárias à execução das prestações objeto do contrato a celebrar;
 - c. Documento comprovativo de Registo Central de Beneficiário Efetivo (RCBE), nos termos do disposto no artigo 37.º, n.º 1, alínea b) da Lei n.º 89/2017, de 21 de agosto e no artigo 87.º-A do CCP, ou respetivo código de acesso;
 - d. Certidão de não dívida à Segurança Social, ou prestação de consentimento para efeitos de consulta da situação contributiva na Internet, nos termos do Decreto-Lei n.º 114/2007, de 19 de abril;
 - e. Certidão de não dívida às Finanças, ou prestação de consentimento para efeitos de consulta da situação contributiva na Internet, nos termos do Decreto-Lei n.º 114/2007, de 19 de abril;
 - f. Certidão de Registo Criminal, da pessoa coletiva e de todos os titulares dos seus órgãos sociais da administração, direção ou gerência que se encontrem em efetividade de funções, em conformidade com o estabelecido na alínea b) e h), do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;
 - g. Plano de prevenção de corrupção e de infrações conexas.
2. Quaisquer documentos comprovativos da titularidade das habilitações legalmente exigidas para a execução das prestações objeto do contrato a celebrar, ainda que não constem do Programa do Procedimento, poderão ser solicitados ao adjudicatário, sendo fixado um prazo para o efeito, nos termos do n.º 8 do artigo 81.º do CCP.



3. No caso de não emissão dos documentos ou certificados referidos nos números anteriores ou se estes não se referirem a todos os casos referidos nas alíneas b) e h) do artigo 55.º do CCP, podem os mesmos ser substituídos por uma declaração solene, sob compromisso de honra, feita pelo interessado perante a autoridade judicial ou administrativa competente, um notário ou um organismo profissional qualificado, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 83.º-A do CCP.
4. Tendo em atenção o disposto no n.º 1, alínea b) do artigo 37º da Lei n.º 89/2017, de 21 de agosto, o incumprimento das obrigações declarativas previstas no Regime Jurídico do Registo Central do Beneficiário Efetivo, proíbe a celebração do contrato decorrente do presente procedimento, constituindo causa de caducidade da adjudicação, por força do disposto no artigo 87º-A do CCP.
5. Para a supressão de irregularidades detetadas nos documentos apresentados que possam levar à caducidade da adjudicação, nos termos do n.º 1 do artigo 86.º CCP, o órgão competente para a decisão de contratar deve notificar o adjudicatário relativamente ao qual o facto ocorreu, fixando-lhe um prazo, não superior a **3 dias**, para que se pronuncie, por escrito, ao abrigo do direito de audiência prévia, nos termos do n.º 2 do artigo 86.º do CCP.
6. Quando as situações previstas no número anterior se verificarem por facto que não seja imputável ao adjudicatário, o órgão competente para a decisão de contratar deve conceder-lhe, em função das razões invocadas, um prazo adicional para a apresentação dos documentos em falta, sob pena de caducidade da adjudicação, nos termos do n.º 3 do artigo 86.º do CCP.
7. Nos casos previstos nos números anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar deve adjudicar a proposta ordenada em lugar subsequente, conforme o disposto no n.º 4 do artigo 86.º do CCP.
8. Caso o adjudicatário seja um agrupamento de empresas, deverão ainda ser apresentados os seguintes documentos:
 - a. Cópia do Contrato de ACE ou Contrato de Consórcio Externo em Regime de Responsabilidade Solidária;
 - b. Procuração outorgada por todos os membros do consórcio ao seu líder conferindo-lhe os poderes a que se refere o n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho.

Cláusula 18.ª

Caução

1. O adjudicatário deverá prestar uma caução destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que assume com essa celebração, no valor de **5% do preço contratual**, nos termos previstos nos artigos 88.º e seguintes do CCP.
2. Ao prazo e ao modo de prestação da caução, assim como à determinação da responsabilidade pelas respetivas despesas, é aplicável o previsto no artigo 90.º do CCP.



3. Os modelos referentes à caução são os previstos no **Anexo IV** (modelo de garantia bancário/depósito caução) e **Anexo V** (guia de depósito) ao presente programa de concurso.
4. A caução deverá ser prestada no prazo de **10 dias** a contar da decisão da notificação da adjudicação, sob pena de caducidade desta, devendo comprovar essa prestação junto da entidade adjudicante no dia imediatamente subsequente.
5. Não é exigida a prestação de caução desde que o adjudicatário, no prazo correspondente, apresente seguro da execução do contrato a celebrar (ou declaração de assunção de responsabilidade solidária), emitido nos termos previstos no n.º 4 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.
6. Os SMS irão promover a libertação integral da caução no prazo de 30 (dias) após o cumprimento de todas as obrigações do Cocontratante.
7. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do adjudicatário.

CAPÍTULO IV | CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 19.ª

Minuta do Contrato

1. A minuta é aprovada pelo órgão competente para a decisão de contratar em simultâneo com a decisão de adjudicação, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 98.º do CCP.
2. Depois de aprovada a minuta do contrato a celebrar, o órgão competente para a decisão de contratar notifica o adjudicatário, nos termos do n.º 1 do artigo 100.º do CCP.
3. A minuta do contrato a celebrar considera-se aceite pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos 5 (cinco) dias subsequentes à respetiva notificação, conforme o disposto no artigo 101.º do CCP.
4. A outorga do contrato deve ter lugar no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da aceitação da minuta ou da decisão sobre a reclamação, nos termos do n.º 1 do artigo 104.º do CCP;
5. A não outorga do contrato, por facto imputável ao adjudicatário, ocasiona a caducidade da adjudicação nos termos do n.º 1 do artigo 105.º do CCP.
6. As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato ou a recusa dos ajustamentos propostos, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 102.º do CCP.

Cláusula 20.ª

Redução do contrato a escrito



1. Salvo nos casos previstos no artigo 95.º do CCP, o contrato deve ser reduzido a escrito através da elaboração de um clausulado em suporte informático com a aposição de assinaturas eletrónicas, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º do CCP.
2. As despesas e os encargos inerentes à redução do contrato a escrito são da responsabilidade da Entidade Adjudicante, com exceção dos impostos legalmente devidos pelo Cocontratante.

Cláusula 21.ª
Publicitação do contrato

Nos termos do artigo 465.º do CCP, a publicitação do contrato será efetuada no portal da Internet dedicado aos Contratos Públicos, sito em www.base.gov.pt.

Cláusula 22.ª
Ressalvas

1. A Entidade Adjudicante reserva-se o direito de não realizar a adjudicação do presente procedimento, nos termos no artigo 79.º do CCP.
2. Em tudo o não especificado no presente Programa e peças do procedimento aplicam-se, subsidiariamente, as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, bem como as disposições legislativas e regulamentares aplicáveis, de acordo com a natureza do objeto do contrato a celebrar.



ANEXO A

Modelo de indicação do preço contratual

(nos termos da alínea b) do n.º 1 da cláusula 9.ª do Programa do Procedimento)

... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de Concurso Público, a que se refere o anúncio publicado no Diário da República, Anúncio de Procedimento n.º ____ de ____ de ____ de 2025 e no Jornal Oficial da União Europeia, Anúncio de Procedimento n.º ____ de ____ de ____ relativo à “**aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026 – 2028**”, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo mencionado no caderno de encargos pelo preço contratual de _____ € (extenso), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, nos termos do disposto nos artigos 60.º e 97.º do Código dos Contratos Públicos.

O valor acima indicado é decomposto da seguinte forma:

- I. Circuitos Dedicados MPLS _____
- II. Rede privada para Videovigilância _____
- III. Voz Fixa _____
- IV. Voz e Dados Móvel _____
- V. Banda Larga Móvel _____
- VI. Acessos Internet _____
- VII. TV-Net-Voz _____
- VIII. Serviço de Conectividade Gerida M2M _____
- IX. Plataforma Multicanal _____
- X. Cloud Privada _____
- XI. Solução de Contact Center _____

Às quantias supramencionadas acrescerá o IVA à taxa legal em vigor.

Data _____

Assinatura _____



ANEXO I
Modelo de declaração

[a que se refere a alínea a), do n.º 1, do artigo 57.º ou a subalínea i), da alínea b), e alínea c), do n.º 3, do artigo 256.º -A, do CCP, conforme aplicável]

1 — ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do caderno de encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de... (designação ou referência ao procedimento em causa) e, se for o caso, do caderno de encargos do acordo —quadro aplicável ao procedimento, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo do mencionado caderno de encargos, relativamente ao qual declara aceitar, sem reservas, todas as suas cláusulas.

2 — Declara também que executa o referido contrato nos termos previstos nos seguintes documentos, que junta em anexo (3):

a)...

b)...

3 — Declara ainda que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do referido contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

4 — Mais declara, sob compromisso de honra, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

5 — O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

6 — Quando a Entidade Adjudicante o solicitar, o concorrente obriga -se, nos termos do disposto no artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, a apresentar os documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do n.º 1 do artigo 55.º do referido Código.

7 — O declarante tem ainda pleno conhecimento de que a não apresentação dos documentos solicitados nos termos do número anterior, por motivo que lhe seja imputável, determina a caducidade da adjudicação que eventualmente recaia sobre a proposta apresentada e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.



... (local), (data), [assinatura (4)].

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Enumerar todos os documentos que constituem a proposta, para além desta declaração, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e nos n.os 2 e 3 do artigo 57.º

(4) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.º



ANEXO II

Modelo de declaração

[a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º]

1 — ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), adjudicatário(a) no procedimento de... (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos:

2 — O declarante junta em anexo [ou indica...como endereço do sítio da Internet onde podem ser consultados (3)] os documentos comprovativos de que a sua representada (4) não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

3 — O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica a caducidade da adjudicação e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local), (data), [assinatura (5)].

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Acrescentar as informações necessárias à consulta, se for o caso.

(4) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(5) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.º



ANEXO III**Regras do Sorteio**

[nos termos da [cláusula 14.ª](#) do Programa de Procedimento]

1. O sorteio será realizado na presença do júri do procedimento, em data e hora a notificar, com a antecedência de 5 (cinco) dias, nas instalações da entidade adjudicante.
2. Ao sorteio poderão comparecer um representante de cada concorrente admitido, fazendo-se acompanhar de credenciação/certificação com poderes para representar a empresa no ato, acompanhado do seu bilhete de identidade/cartão do cidadão, sem os quais não poderá participar no sorteio. As presenças serão registadas em folha própria.
3. Mesmo em caso de ausência de algum dos concorrentes admitidos, o sorteio será realizado, à hora constante da notificação, e o resultado do mesmo será vinculativo para efeitos da ordenação das propostas.
4. O sorteio realizar-se-á da seguinte forma:
 - a. Existirão bolas homogéneas, iguais em material, volume e peso, numeradas de 1 até ao número total de concorrentes colocados em situação de empate;
 - b. A cada concorrente empatado, será atribuída uma bola numerada;
 - c. A atribuição do número de cada bola é feita por ordem alfabética dos concorrentes em situação de empate;
 - d. As bolas, após a sua apresentação, serão introduzidas num saco opaco, na presença do júri e dos representantes dos concorrentes, que no dia e hora indicada se encontrem na sala do sorteio;
 - e. A extração, de cada bola do saco, será realizada pelo presidente do Júri, ou seu substituto legal, obtendo-se a seguinte ordenação:
 - i. A extração da primeira bola corresponderá ao concorrente que ficará ordenado em 1º lugar;
 - ii. A extração da segunda bola corresponderá ao concorrente que ficará ordenado em 2º lugar e assim sucessivamente;
 - f. Após a extração de todas as bolas será elaborada a ata, assinada pelos elementos do júri, onde constará, nomeadamente, a ordenação das propostas resultante do respetivo sorteio.



ANEXO IV**Modelo de Garantia Bancária/Seguro-Caução para garantia das obrigações do adjudicatário****[nos termos da cláusula 18.ª do Programa de Procedimento]**

Garantia Bancária / Seguro de Caução n.º _____

Em nome e a pedido de _____ (identificação completa do adjudicatário), vem o(a) _____ (identificação da instituição que garante), pelo presente documento, prestar, a favor dos Serviços Municipalizados de Setúbal, uma garantia bancária/seguro-caução (eliminar o que não interessa), até ao montante de _____ € (valor por extenso), destinada(o) a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelos(s) garantido(s) no âmbito do processo relativo à adjudicação de _____ (identificação do procedimento), nos termos e para os efeitos previstos nos artigos 88.º a 90º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a 5 % do preço contratual e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (eliminar o que não interessar) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objeções do(s) garantido(s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida até que seja expressamente autorizada a sua libertação pela entidade beneficiária, não podendo ser anulada ou alterada sem esse mesmo consentimento e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

(data e assinatura banco/seguradora)



ANEXO V**Modelo de Guia de Depósito****[nos termos da cláusula 18.ª do Programa de Procedimento]**

Nos termos e para os efeitos do ponto 18.º do Programa do procedimento pré-contratual para o fornecimento de _____ (designação do contrato), vai _____ (identificação completa do adjudicatário) depositar na _____ (sede, filial, agência ou delegação) da _____ (instituição), com o IBAN _____, a quantia de _____ € (valor por extenso), (em dinheiro ou representada por _____), como caução destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pelo _____ (identificação do adjudicatário) ao abrigo do contrato a celebrar na sequência do referido procedimento pré-contratual.

Este depósito fica à ordem dos Serviços Municipalizados de Setúbal, a quem deve ser remetido o respetivo documento comprovativo para conhecimento.

(Data e assinatura)



CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º XX/2025/SMS-NUP N.º
2025000XXX

“AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS,
PARA O TRIÉNIO 2026-2028”

ÍNDICE

PARTE I CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS.....	3
Cláusula 1.ª Entidade Adjudicante e Objeto do Procedimento	3
Cláusula 2.ª Vigência.....	3
Cláusula 3.ª Preço Base.....	4
Cláusula 4.ª Preço contratual e condições de pagamento.....	4
Cláusula 5.ª Forma da prestação dos serviços.....	5
Cláusula 6.ª Obrigações principais do Cocontratante	5
Cláusula 7.ª Sigilo e Tratamento de Dados Pessoais	6
Cláusula 8.ª Seguros e Encargos Sociais.....	8
Cláusula 9.ª Penalidades contratuais e resolução do contrato.....	9
Cláusula 10.ª Subcontratação e cessão da posição contratual.....	10
Cláusula 11.ª Cessão da posição contratual por incumprimento.....	10
Cláusula 12.ª Força Maior.....	10
Cláusula 13.ª Gestor do contrato.....	11
Cláusula 14.ª Resolução de litígios	11
Cláusula 15.ª Comunicações e notificações.....	11
Cláusula 16.ª Contagem dos prazos.....	12
Cláusula 17.ª Legislação aplicável.....	12
PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	13
Cláusula 1.ª Requisitos Gerais.....	13
Cláusula 2.ª Descrição da Solução	13
Cláusula 3.ª Circuitos Dedicados MPLS.....	14
Cláusula 4.ª Rede privada para Videovigilância	15
Cláusula 5.ª Serviço de Voz Fixa.....	18
Cláusula 6.ª Serviço de Voz- Dados Móvel.....	22
Cláusula 7.ª Serviço de Banda Larga Móvel	24
Cláusula 8.ª Serviço de Acesso Internet.....	25
Cláusula 9.ª Serviço de Televisão-Internet- Voz	26
Cláusula 10.ª Serviço de Conectividade Gerida M2M	27
Cláusula 11.ª Plataforma Multicanal	30
Cláusula 12.ª Cloud Privada.....	33
Cláusula 13.ª Solução de Contact Center	36



Cláusula 14.ª	Níveis de Serviço	46
Cláusula 15.ª	Subsidação	47
Cláusula 16.ª	Serviços de Implementação	48



PARTE I | CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

Cláusula 1.ª

Entidade Adjudicante e Objeto do Procedimento

1. A Entidade Adjudicante são os Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS), pessoa coletiva n.º 680 033 629, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º 148, 2.º piso, 2900-309 Setúbal, telefone 265 009 520, e com o endereço de e-mail geral@sms-setubal.pt, também designado por “SMS” ou “Contraente Público”.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Concurso Público com publicação no Jornal Oficial da União Europeia, que tem por objeto principal a **aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026 – 2028**, nos termos melhor definidos na Parte II – Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos.
3. O objeto do contrato contempla os seguintes serviços:
 - a. Circuitos Dedicados MPLS;
 - b. Rede privada para Videovigilância;
 - c. Voz Fixa;
 - d. Voz e Dados Móvel;
 - e. Banda Larga Móvel;
 - f. Acessos Internet;
 - g. TV-Net-Voz;
 - h. Serviço de Conectividade Gerida M2M;
 - i. Plataforma Multicanal;
 - j. Cloud Privada;
 - k. Solução de Contact Center.
4. O Contraente Público reserva-se o direito de, sempre que considere necessário, prestar as informações complementares necessárias à boa e regular execução do contrato.

Cláusula 2.ª

Vigência

O contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação, entrará em vigor a **01/01/2026** e cessa a sua vigência logo que atingidos os seguintes limites:

- a. Vigência até **31/12/2028**; ou
- b. O valor contratual constante da proposta do adjudicatário.



Cláusula 3.ª**Preço Base**

1. O preço base do presente concurso público é de **1.860.000,00 €** (um milhão e oitocentos e sessenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, e correspondendo ao preço máximo que os Serviços Municipalizados de Setúbal se encontram dispostos a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto, durante o prazo de execução do contrato.
2. O preço base tem como fundamento numa consulta preliminar ao mercado, de acordo com o artigo 47.º, n.º 3 e 35-A do CCP.
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída aos SMS, incluindo alimentação e deslocação dos meios humanos alocados à prestação de serviços, materiais, produtos e equipamentos que se afigurem necessários à prossecução das prestações objeto do contrato, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. O preço contratual não é passível de ser revisto, se não nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos e na legislação aplicável ao âmbito do objeto do contrato.
5. O presente procedimento assuma a seguinte classificação CPV (*Vocabulário Comum para os Contratos Públicos, constante do Anexo I do Regulamento (CE) da Comissão, em vigor*) – Serviços telefónicos e de transmissão de dados, sendo que o vocabulário principal corresponde ao código **64210000-1**.

Cláusula 4.ª**Preço contratual e condições de pagamento**

1. Os Serviços Municipalizados de Setúbal obrigam-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, tendo por limite o valor referido na cláusula anterior, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. As quantias devidas pela execução do contrato serão pagas no prazo de **60 dias** após a receção das respetivas faturas, as quais deverão ser emitidas **mensalmente**, após a instalação da solução ou das suas componentes, incluindo os consumos realizados no mês a que se refere a fatura, observando o disposto no artigo 299.º-B do CCP e respetiva legislação conexa.
3. As fatura(s) deverão ser emitidas, observando o disposto no artigo 299.º-B do CCP e respetiva legislação conexa, em nome dos Serviços Municipalizados de Setúbal, NIPC 680033629, e remetidas através do Portal da Fatura Eletrónica na Administração Pública, sito em <https://www.feap.gov.pt/>, nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 07 de abril, e do Decreto-Lei n.º 54/2023, de 14 de julho, ou através do endereço eletrónico geral@sms-setubal.pt, em formato PDF.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de cheque ou transferência bancária.



5. Para efeitos de pagamento, na fatura deverá estar identificado o número do compromisso, o número da Ordem de Compra ou documento equivalente, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 9.º da LCPA.

Cláusula 5.ª

Forma da prestação dos serviços

Os serviços deverão ser efetuados em articulação com os Serviços Apoio dos Serviços Municipalizados de Setúbal, de acordo com as cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos, ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o Cocontratante a obrigação principal de prestar os serviços objeto do contrato, e, designadamente:
 - a. Obrigação do exato cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais e condições previstas na Parte II – Especificações Técnicas, do presente Caderno de Encargos, em estrito cumprimento da legislação aplicável, das disposições contratuais e com absoluta subordinação aos princípios de ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - b. Comunicar antecipadamente por escrito ao Gestor do Contrato, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos;
 - c. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução de contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato a celebrar;
 - d. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - e. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessárias para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato a celebrar, designadamente as autorizações legalmente exigidas para o exercício da atividade seguradora;
 - f. Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal alocado à prestação de serviços venha a ter acesso;
 - g. Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificações técnico-científica adequada, de forma a garantir uma correta articulação com os representantes dos Serviços



Municipalizados;

- h. Observar o disposto no artigo 419.º-A do CCP, que determina a obrigatoriedade dos trabalhadores afetos à prestação de serviços prestarem atividade em regime de contrato de trabalho sem termo ou em regime de contrato de trabalho a termo, desde que por período de tempo não inferior ao prazo de execução do contrato.
2. A título acessório, o Cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 7.ª

Sigilo e Tratamento de Dados Pessoais

1. O Cocontratante deve guardar sigilo sobre a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e 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, excluindo-se do dever de sigilo a informação e a documentação que o Cocontratante deva, nos termos legais, disponibilizar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido legítimo de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
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 prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. As partes comprometem-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, Lei n.º 58/2019 de 08/08 e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante o presente procedimento, vigência do respetivo contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação.
5. O adjudicatário obriga-se ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre os Serviços Municipalizados de Setúbal, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato, comprometendo-se designadamente a:
 - a. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelos Serviços Municipalizados de Setúbal, única e exclusivamente para efeitos do presente Contrato;
 - b. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a



- que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelos Serviços Municipalizados de Setúbal, sem que, tenha sido por este, expressamente instruído por escrito;
- c. Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - d. Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, subempreiteiros, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o Cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - e. Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;
 - f. Colaborar com o Encarregado de Proteção de Dados dos Serviços Municipalizados de Setúbal, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
6. O adjudicatário garante, sem prejuízo de assegurar a utilização contínua dos dados e aplicações migradas findo o Contrato, que os dados pessoais por si tratados, são integralmente destruídos, mantendo-se também o sigilo mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo pelo qual ocorra.
7. Em observância do RGPD, os currículos e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que os Serviços Municipalizados de Setúbal, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fiquem habilitados para o tratamento desses dados.
8. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informação de que o próprio ou os seus colaboradores venham a ter conhecimento no decorrer do presente procedimento e da execução do contrato, relacionada com a atividade da entidade adjudicante.
9. Os dados pessoais contidos no contrato escrito são considerados necessários para a formalização e execução do mesmo e, ainda, se necessário, para o cumprimento de outras obrigações legais, sendo aqueles de conservação permanente, em conformidade com o estipulado no artigo 5º, n.º 1, alíneas b) e e) e no artigo 89.º, ambos do RGPD, e no artigo 21.º, n.º 2, da lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
10. Os Serviços Municipalizados de Setúbal poderão transmitir os dados pessoais a que se refere o presente artigo aos seus colaboradores, prestadores de serviços e subcontratantes para o cumprimento das finalidades acima referidas e, bem assim, a autoridades judiciais, fiscais, regulatórias ou outras para o cumprimento de imposições legais ou regulamentares.
11. Os titulares têm os seguintes direitos sobre os dados pessoais que lhes digam respeito:
- a. A exercer perante os Serviços Municipalizados de Setúbal: direito de acesso; direito de retificação dos dados inexatos; direito ao apagamento; direito à limitação do tratamento;



direito de portabilidade dos dados; direito de oposição ao tratamento; direito a não ficar sujeito a decisões exclusivamente automatizadas, incluindo a definição de perfis; nas situações de consentimento, direito de retirar consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;

b. A exercer perante o Encarregado de Proteção de Dados: o direito de apresentar exposições.

12. Na publicação do contrato, nos termos do disposto no CCP, o Contraente Público procederá previamente ao expurgo dos dados pessoais dos intervenientes que não sejam necessários para assegurar essa finalidade.
13. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informação de que o próprio ou os seus colaboradores venham a ter conhecimento no decorrer do contrato, atinentes à organização e à atividade do Contraente Público, quer durante a execução deste, quer após a cessação da sua vigência.

Cláusula 8.ª

Seguros e Encargos Sociais

1. É da exclusiva responsabilidade do Cocontratante o cumprimento de quaisquer obrigações de natureza fiscal e para fiscal, ou outras decorrentes da celebração do contrato, incluindo as impostas pela legislação laboral.
2. O Cocontratante obriga-se a cumprir todos os procedimentos legais e convencionais aplicáveis à sua atividade e relativos aos trabalhadores e colaboradores que estão ao seu serviço, nomeadamente o pagamento dos encargos sociais, seguros ou outros legalmente fixados e obriga-se a contratar e manter em vigor todos os seguros legalmente exigíveis para o exercício da respetiva atividade.
3. O Cocontratante obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, relativamente a todo o seu pessoal, sendo por sua conta os encargos que daí resultarem, incluindo os que decorram de eventuais acidentes.
4. O Cocontratante é responsável por quaisquer ações diretas ou indiretas dos seus trabalhadores e colaboradores, que impliquem prejuízo para o Contraente Público, para os seus trabalhadores ou para terceiros.
5. O Cocontratante obriga-se a contratar seguros, que garantam a cobertura dos riscos e danos, direta ou indiretamente emergentes da sua atividade, bem como se obriga a segurar os meios de transporte que sejam empregues na execução da prestação de serviços, bem como todo o pessoal neles transportados na qualidade de passageiros.
6. O Cocontratante é ainda responsável pelo pagamento de quaisquer indemnizações devidas ao Contraente Público, aos seus trabalhadores ou a terceiros, originadas por danos causados em consequência de quaisquer ações ou omissões que lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis ou aos trabalhadores ou colaboradores ao seu serviço.



7. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato por causa imputável do Cocontratante, este será responsável pelas despesas suportadas pelo Contraente Público que sejam diretamente relacionadas com o objeto em falta.
8. Todos os encargos referentes a seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, são de responsabilidade do Cocontratante.
9. Os seguros indicados como obrigatórios neste Caderno de Encargos em nada diminuem ou restringem as obrigações e responsabilidades (legais, contratuais e outras) do Cocontratante perante os Serviços Municipalizados de Setúbal e a legislação em vigor.

Cláusula 9.ª

Penalidades contratuais e resolução do contrato

1. Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações emergentes do contrato, e por causa imputável ao Cocontratante, poderão ser aplicadas as seguintes sanções contratuais nos seguintes casos:
 - a. Pelo incumprimento do prazo de implementação dos serviços objeto do contrato proposto, por causa imputável ao Cocontratante, o Contraente Público pode aplicar uma sanção, por cada dia de atraso, até 0,5% (cinco décimas percentuais) do preço contratual;
 - b. Pelo incumprimento dos níveis de serviço previstos nas Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos, por causa imputável ao Cocontratante, o Contraente Público pode aplicar uma sanção, por cada dia de atraso no cumprimento, até 0,2% (dois décima percentual) do preço contratual.
2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o Contraente Público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
3. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do Fornecedor, o Contraente Público, pode exigir-lhe uma sanção contratual de até aos limites indicados no número anterior.
4. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Fornecedor ao abrigo do n.º 1, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
5. O Contraente Público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Contraente Público exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato ou danos excedentes.



Cláusula 10.ª**Subcontratação e cessão da posição contratual**

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

Cláusula 11.ª**Cessão da posição contratual por incumprimento**

1. É possível a cessão da posição contratual por parte do Cocontratante mediante prévia autorização do Contraente Público, nos termos do disposto do n.º 2 do artigo 318.º do CCP.
2. Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 318.º-A, em caso de incumprimento pelo Cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente deste procedimento que venha a ser indicado pelo Contraente Público, pela ordem sequencial da ordenação em que ficarem no procedimento.
3. A cessão da posição contratual referida no número anterior é efetuada por ato administrativo do Contraente Público.

Cláusula 12.ª**Força Maior**

1. Não podem ser impostas penalidades ao Cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. Circunstâncias que não constituem força maior para os subcontratos 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 grupo de sociedades dos seus subcontratados;
 - c. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaíam;



- d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e. Incêndios ou inundações como origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 13.ª

Gestor do contrato

1. Dadas as especiais características da complexidade, nomeadamente, técnica do presente contrato a sua execução é permanentemente acompanhada por três Gestores do Contrato ..., ..., ..., nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, que deverão garantir as condições necessárias à boa execução da prestação de serviços.
2. Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
3. Ao Gestor do Contrato podem ser delegados poderes para a adoção das medidas a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 14.ª

Resolução de litígios

A resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, é submetida ao Tribunal Administrativo territorialmente competente, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 15.ª

Comunicações e notificações

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



3. As comunicações e notificações devem ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, de acordo com o disposto nos artigos 467.º e 468.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 16.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 17.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



PARTE II | ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 1.ª

Requisitos Gerais

1. O prestador de serviços deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos no Decreto-Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro, referente à Lei das Comunicações Eletrónicas e demais legislação aplicável.
2. O número de utilizadores e serviços identificados para a implementação da solução solicitada correspondem às necessidades presentes e correspondentes a um futuro a curto prazo dos Serviços Municipalizados de Setúbal.
3. O número de utilizadores e serviços poderá ser ampliado ou diminuído de acordo com as necessidades dos Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS), sem alteração contratual (condições gerais e vinculação) e de acordo com valores máximos enviados na proposta da entidade proponente.
4. O perfil de tráfego apresentado deverá, nestes termos, ser considerado como meramente indicativo e é apresentado para efeitos de avaliação de propostas, não se constituindo em nenhuma situação como um compromisso de utilização dos serviços.

Cláusula 2.ª

Descrição da Solução

1. Os SMS dispõem atualmente de uma solução de Central Telefónica Virtual com integração das suas redes de voz fixa e voz móvel, circuitos MPLS a interligar todos os seus sites.
2. As propostas dos concorrentes deverão ser organizadas de modo a contemplar a totalidade dos seguintes serviços:
 - a. Circuitos Dedicados MPLS;
 - b. Rede privada para Videovigilância;
 - c. Voz Fixa;
 - d. Voz e Dados Móvel;
 - e. Banda Larga Móvel;
 - f. Acessos Internet;
 - g. TV-Net-Voz;
 - h. Serviço de Conectividade Gerida M2M;
 - i. Plataforma Multicanal;
 - j. Cloud Privada;
 - k. Solução de Contact Center.



3. A solução proposta deverá cumprir todos os requisitos técnicos e funcionais mínimos indicados, bem como os níveis de serviço especificados nestas cláusulas técnicas, devendo o proponente, na sua proposta, apresentar uma memória descritiva na qual indique de forma detalhada o modo como pretende assegurar o funcionamento e o cumprimento total destes requisitos e níveis de serviço.
4. O adjudicatário deverá disponibilizar relatórios e ferramenta(s) de gestão para que o adjudicante possa gerir a solução e aferir o cumprimento do estipulado neste Caderno de Encargos e Proposta.
5. O adjudicatário deverá garantir a possibilidade de atribuir equipamentos à entidade adjudicante, sendo que nestes casos, a propriedade do equipamento será do adjudicatário e a própria entidade adjudicante será considerada como utilizador.
6. O adjudicatário deverá garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante e para cada utilizador, ser bloqueado o acesso a serviços suportados pelas classes de tráfego discriminadas e de forma independente.
7. O adjudicatário deverá garantir a portabilidade das numerações existentes, sem custos associados, minimizando o impacto no normal funcionamento do Município.
8. O adjudicatário deverá ministrar a formação necessária aos técnicos dos Serviços Municipalizados de Setúbal para a sua capacitação na administração das plataformas necessárias ao bom funcionamento da solução proposta bem como a formação dos seus utilizadores.
9. O adjudicatário deverá nomear um gestor de contrato que reunirá trimestralmente com o representante da entidade adjudicante para avaliação das especificações técnicas e funcionais e sua adequação às necessidades efetivas da mesma.

Cláusula 3.ª

Circuitos Dedicados MPLS

1. Pretende-se a implementação de uma rede privada para a interligação de todos os sites dos Serviços Municipalizados de Setúbal. Esta interligação segura deverá ser uma extensão da rede interna em layer 3 para a maior parte das instalações abaixo indicadas.

Local	Largura de Banda (Mbps)	Morada	Código Postal	GPS
Sede	300/300	Av. 5 de outubro 148, 3º andar Loja B	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Setúbal	1000/1000	Av. 5 de outubro 148, 2º andar Loja E	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Setúbal - Backup	300/300	Av. 5 de outubro 148, 2º andar Loja E	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Azetão	100/100	Rua José Augusto Coelho, nº 27	2925-638 Setúbal	38.51771265229483, -9.01615241712096
Contact Center	100/100	Av. 5 de outubro 148, 4º andar Loja M	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Instalações de Ciprestes	1000/1000	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal	38.54389600385486, -8.884420240418082
Instalações de Ciprestes - Backup	300/300	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal	38.54389600385486, -8.884420240418082
Instalações de Poçoilos	300/300	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55289928237461, -8.864062183212262
Instalações Poçoilos Contact Center	100/100	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55390281596036, -8.865386498544256



2. O serviço de VPN com Multi-QoS deve ser fornecido através de acesso dedicado com as velocidades mínimas solicitadas (download/Upload), com tráfego ilimitado suportado através de fibra ótica FTTH. Deve ainda possibilitar o estabelecimento de múltiplas conectividades sobre o mesmo meio físico, para total segmentação de tráfego, e com características funcionais e de serviço distintas, até 3 ligações lógicas mínimas.
3. Os sites de Loja de Setúbal e Ciprestes deverão disponibilizar conectividade entre si em layer 2, mantendo as funcionalidades de interligação de todos os sites em layer 3. Esta funcionalidade deriva da necessidade de interligação de 2 infraestruturas de servidores e storage em modo de Disaster Recovery ativo/ativo, sem necessidade de alteração de configurações de rede IP em caso de switch over de um dos sites.
4. Os circuitos de Backup disponibilizados para os sites de Loja de Setúbal e Ciprestes deverão ser fisicamente e de acesso separados dos restantes circuitos de forma a garantir a sua redundância.
5. Para além destes circuitos, deverão ainda ser disponibilizados circuitos redundantes automáticos, assentes em tecnologia de acesso diferente do acesso principal para o backup da conectividade, salvaguardando desta forma eventuais cortes do troço de acesso físico local ou qualquer outra indisponibilidade dos circuitos primários, baseados em tecnologia de rede móvel de 5ª geração sobre uma APN, com tráfego mensal ilimitado. Os equipamentos a suportar estes circuitos, deverão disponibilizar extensões de antenas para a sua instalação no exterior dos bastidores.
6. Os proponentes deverão incluir todos os equipamentos e materiais necessários ao bom funcionamento da solução proposta.

Cláusula 4.ª

Rede privada para Videovigilância

1. Os SMS dispõem de um conjunto de instalações que deverão dispor de uma rede de comunicações IP para suportar soluções de videovigilância, sensorização e controlo de acessos.
2. A solução pretendida deverá garantir uma VPN privada dos SMS com tráfego ilimitado mensal baseada preferencialmente em conectividade baseada em fibra ótica, sempre que possível a sua instalação, ou tecnologia wireless baseada em tecnologia 5G onde seja impraticável a instalação de fibra ótica.
3. A VPN privada deverá garantir a segurança de conectividade de todas as instalações e segmentação do restante tráfego do operador, garantindo a conectividade e performance aos circuitos MPLS propostos neste procedimento.

As performances mínimas pretendidas para cada uma das tecnologias serão:



- Fibra: 500/200 Mbps (Download/Upload)
- 5G: 250/35 Mbps (Download/Upload)

As instalações dividem-se em três grupos distintos:

Instalações de Captação:

Captações	Latitude	Longitude
JK 14 - Pinhal de Negreiros	38.5618	-9.0275
JK 15 - Pinhal de Negreiros	38.5637	-9.0283
PS1 Pinhal de Negreiros	38.5637	-9.0259
CBR5 - Pinhal de Negreiros	38.9633	-9.0317
CBR 6 - Pinhal de Negreiros	38.5534	-9.0265
JK 12 - Peru	38.5251	-9.0429
JK 5 - Poço Mouro	38.5424	-8.8611
JK 6 - Poço Mouro	38.5401	-8.8628
JK 9 - Poço Mouro	38.5396	-8.8576
JK 1 - Faralhão	38.5262	-8.8145
CBR 3 - Faralhão	38.5251	-8.8199
JK 10 - Algeruz	38.5566	-8.8170
PS 3 - Algeruz	38.5608	-8.8246
CBR 1 - Algeruz	38.5598	-8.8199
CBR 2 - Algeruz	38.5569	-8.8235
FR 1 - Pinhal das Espanholas	38.5688	-8.7956
SL 1 - Pinhal das Espanholas	38.5763	-8.8014
RA 1 - Pinhal das Espanholas	38.5837	-8.8076

Instalações de reservatórios:

Reservatórios	Latitude	Longitude
Reservatório da Portela	38.4963	-9.0356
Reservatório Elevado da Bela Vista	38.5206	-8.8719
Reservatório de S. Domingos	38.5121	-9.0126
Reservatório de S. Pedro	38.4981	-9.0366
Reservatório de Pinhal Negreiros	38.5587	-9.0278
Reservatório de Bassaqueira (2 células)	38.5202	-9.0097
	38.5202	-9.0095
Reservatório de Vendas	38.5285	-8.9858
Reservatório Apolado da Bela Vista	38.5203	-8.8721
Reservatório do Farol da Azeda (2 células)	38.5440	-8.8752
	38.5436	-8.8751
Reservatório do Faralhão	38.5239	-8.8169
	38.5588	-8.8228
Reservatório de Algeruz	38.5588	-8.8229
	38.5304	-8.8804
Reservatório Apoiado de Pinheirinhos (2 células)	38.5302	-8.8806
Reservatório Elevado de Pinheirinhos	38.5293	-8.8781
Reservatório de Brancanes	38.5296	-8.9024
	38.5285	-8.9056
Reservatório do Forte Velho (2 células)	38.5284	-8.9057
Reservatório do Carrascal	38.5238	-8.9184
Reservatório do Creiro	38.4847	-8.9729



Instalações de Estações Elevatórias:

Estações Elevatórias	Latitude	Longitude
Estação Elevatória do Faralhão	38.5175	-8.8121
Estação Elevatória de Alto da Guerra	38.5387	-8.8442
Estação Elevatória 1 da Chamburquinha	38.5237	-8.8047
Estação Elevatória 2 da Chamburquinha	38.5233	-8.8089
Estação Elevatória de Santo Ovídeo	38.5192	-8.8207
Estação Elevatória do Largo da Conceição	38.5251	-8.8910
Estação Elevatória de Vale da Rosa	38.5373	-8.8370
Estação Elevatória de Serralheira	38.5440	-8.8422
Estação Elevatória da Gambia	38.5510	-8.7611
Estação Elevatória da Mitrena	38.4971	-8.7952
Estação Elevatória Praia de Albarquel	38.5110	-8.9141

4. O concorrente deverá garantir a cobertura e a performance solicitada, devendo proceder ao reforço da cobertura ou priorização de tráfego sempre que necessário de modo a garantir as mesmas.
5. A implementação desta rede privada, e respetiva conectividade nas instalações indicadas, poderá ser realizada durante a vigência do contrato a ser estabelecido, em articulação com a implementação dos projetos de videovigilância e de controlo de acessos, sendo a faturação da mesma realizada tendo como base as conectividades ativas. Para efeitos de proposta, os concorrentes deverão indicar o valor máximo para a vigência do contrato.
6. Será da responsabilidade dos concorrentes a disponibilização dos equipamentos e materiais necessários para garantir a conectividade pretendida com as características solicitadas.
7. Os equipamentos a suportar os circuitos de baseados em tecnologia wireless 5G, deverão disponibilizar extensões de antenas para a instalação das mesmas no exterior dos bastidores maximizando a sua conectividade com a rede 5G.
8. Os concorrentes deverão indicar os valores unitários por tipo de conectividade, sendo os mesmos válidos durante a vigência do contrato para novas conectividades a serem realizadas posteriormente.
9. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar ferramentas de monitorização para todas as conectividades solicitadas de modo a possibilitar aos SMS a validação da qualidade e os níveis de serviço solicitados.
10. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar um relatório discriminado, com a periodicidade mensal, sobre as taxas de ocupação de débito em cada circuito, avarias, indisponibilidades, tempos de indisponibilidade e estado versus os níveis de serviço contratados, entre outras informações que considere relevantes para o relatório.
11. Os proponentes deverão incluir todos os equipamentos, serviços e materiais necessários ao bom funcionamento da solução proposta.



Cláusula 5.ª**Serviço de Voz Fixa**

1. Pretende-se a implementação de uma solução de central telefónica virtual. A atual numeração deverá ser totalmente associada à solução, sendo que esta listagem não é estática, podendo haver alterações ao longo do contrato.
2. A solução de voz fixa deverá englobar as seguintes instalações dos Serviços Municipalizados com a seguinte distribuição de telefones fixos:

Local	Nº de Equipamentos	Morada	Código Postal	GPS
Sede	12	Av. 5 de outubro 148, 3º andar Fração B	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Setúbal	50	Av. 5 de outubro 148, 2º andar Fração E	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Azelão	2	Rua José Augusto Coelho, nº 27	2925-538 Setúbal	38.51771265223483, -9.01615241712096
Contact Center	8	Av. 5 de outubro 148, 4º andar Fração M	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Instalações de Ciprestes	50	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal	38.54389600385486, -8.884420240418082
Instalações de Poçoilos	26	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55289928237461, -8.864062183212262
Instalações Poçoilos Contact Center	2	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55390281596036, -8.865386498544256

3. O adjudicatário deverá incluir todos os equipamentos e serviços necessários para a correta prestação do serviço, sendo a sua propriedade do adjudicatário.
4. Os SMS dispõem de uma numeração de 200 extensões (DDIs) disponíveis, sendo 140 extensões fixas, 3 de perfil telefonista (com telefone fixo e uso de Soft Phone) e 7 extensões com base fixa e telefone móvel (não GSM).
5. Dos 140 equipamentos de extensões fixas, 30 deverão disponibilizar portas Ethernet RJ-45 a 10/100/1000 Mbps para ligação direta a equipamentos portáteis. Os restantes disponibilizarão portas RJ-45 a 10/100 Mbps.
6. A instalação dos equipamentos com portas Ethernet RJ-45 a 10/100/1000 Mbps será realizada por indicação do adjudicante nos locais a indicar.
7. A proposta deve incluir os equipamentos telefónicos Voz/IP para cada extensão:
 - a. Funcionalidades Associadas a Chamadas de Entrada:
 - i Não incomodar
 - ii Chamada em espera
 - iii Música em hold on/off
 - iv Anúncio de pré-atendimento (opcional)
 - v Alerta de prioridade
 - vi Toque simultâneo pessoal
 - vii Grupo busca pessoal (opcional)



viii Correio de voz e Correio de voz convergente (opcional)

ix Reencaminhamento (Incondicional, Ocupado, Não Atendimento, Não Disponível ou Seletivo)

b. Funcionalidades Associadas a Chamadas de Saída:

i Marcação abreviada

ii Marcação rápida de 8/100 contactos

iii Remarcação do último número

iv Devolução de chamada

v Rechamada automática

vi Restrição ou apresentação do número chamador

vii Diretórios (empresa, geral e pessoal)

c. Funcionalidades Associadas ao Controlo de Chamadas:

i Transferência de chamadas;

ii Parqueamento de chamada;

iii Captura de chamadas;

iv Conferência a 3;

v Gestão de filas de espera (disponível nas extensões de assistente e atendimento);

vi Monitorização de extensões (disponível nas extensões de assistente e atendimento);

vii Chefe/secretária (disponível nas extensões de executivo/assistente);

viii Possibilidade de segunda extensão no mesmo equipamento (disponível na extensão de executivo);

ix Possibilidade de segundo telefone para a mesma extensão (disponível na extensão de executivo);

x Consola de software telefonista (disponível na extensão de atendimento);

xi Integração de contactos com Microsoft Outlook e/ou LDAP (disponível na extensão de atendimento);

xii Códigos FAC ("Feature Access Code");

8. A solução deverá ter o número de canais de voz, por localização, suficientes para um normal funcionamento sem contenção, suportados em fibra ótica.



9. A solução deverá incluir chamadas ilimitadas para a rede fixa de Portugal e para as redes móveis nacionais.
10. Todas as restantes chamadas deverão estar barradas, sendo a sua alteração, por extensão, solicitadas pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelos Serviços Municipalizados.
11. A tarifação no tráfego Voz Intra Conta será de 0,000€ (zero euros) e compreende as seguintes características:
 - a. Origem na rede fixa dos SMS – destino na rede fixa dos SMS
 - b. Origem na rede fixa dos SMS – destino na rede móvel dos SMS
12. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - a. Discriminar nos planos de preços as chamadas de voz efetuadas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
 - b. Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
 - c. Faturação ao segundo após o 1º minuto;
 - d. Garantir a possibilidade de barramento de chamadas;
 - e. Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo (plafond) de comunicações, a atribuir a cada utilizador, ou grupos de utilizadores quando não ilimitado;
13. Os concorrentes deverão apresentar ainda o tarifário detalhado do custo das chamadas nacionais e internacionais, com a respetiva cadência de faturação.
14. A solução deverá ainda disponibilizar serviço de atendimento telefónico automático (IVR):
 - Pré-atendimento automático de chamadas para o número geral:
 - Definição e gestão de opções de atendimento
 - Gestão de guias vocais
 - Gestão de filas de espera
 - Definição de grupos de atendimento simultâneo ou sequencial
 - Gestão de transferência de chamadas
 - Gestão de música de espera
 - Captura de chamadas
 - Text to Speech
 - Speech to Text
 - Personalização de voz de atendimento
 - Captura de chamadas de grupo de atendimento



- Gravação de chamadas no cumprimento do Decreto-Lei nº 32/2008 de 17 de julho de 2008, pelo período do contrato.
- Capacidade de exportação das gravações de chamadas.

15. A solução deve permitir o acesso a um portal de self care com dois tipos de acesso:

- Utilizador - O utilizador pode gerir as funcionalidades do(s) seu(s) dispositivo(s), definir perfis que lhe permitem pré-definir as configurações mais utilizadas para proceder a alterações de forma mais rápida, consultar os seus registos e escolher a numeração com que pretende ser identificado no destino, em função da numeração que tem atribuída e do destino da chamada.
- Administrador - O administrador, por sua vez, pode alterar as configurações de cada um dos utilizadores, definir as funcionalidades ao nível da empresa (ex.: grupos de atendimento), aceder a relatórios de utilização, gerir a numeração associada, todo o licenciamento disponível e criar/alterar terminais.

16. As extensões dos telefones fixos deverão ter a capacidade de associar um número móvel permitindo ao utilizador o atendimento das chamadas em qualquer um dos dispositivos. Esta funcionalidade não terá custos adicionais para os SMS desde que os equipamentos pertençam à numeração Intra Conta dos SMS.

17. Os SMS têm em uso 1 número Verde: Número Verde da Linha de Apoio ao Cliente (800 210 522)

Numero Verde	Número de Chamadas (mensal)
800 210 522	10.000

18. O adjudicatário deverá garantir a portabilidade dos respetivos números verdes, sem qualquer custo ou mensalidade para os SMS.
19. O número verde da Linha de Apoio ao Cliente deverá ter associado um IVR com as características anteriormente referidas.
20. Os concorrentes deverão ainda apresentar o tarifário e plano de faturação para a utilização dos números verdes para o número solicitado e outros números a solicitar ao longo da vigência do contrato.
21. O perfil de tráfego médio dos últimos 6 meses é o seguinte:



	Mins	Chamadas
Fixo	1170	334
Móvel	14782	3649

22. O perfil de tráfego médio a considerar para orçamentação será o seguinte:

	Mins	Chamadas
Fixo	2940	839
Móvel	59882	9161

23. O custo do serviço do Número Verde existente deverá ser incluído na proposta, tendo em conta a estimativa mensal apresentada de chamadas a serem realizadas com sucesso. A faturação deste serviço deverá ser realizada mensalmente tendo como base Pay-per-Use do tráfego mensal e tendo em conta os seus valores unitários.

24. O custo do serviço do número Verde existente deverá ser incluído na proposta, tendo em conta a estimativa mensal apresentada de chamadas a serem atendidas.

Cláusula 6.ª

Serviço de Voz- Dados Móvel

1. A solução de voz e dados móvel deverá compreender um universo de 170 dispositivos com os seguintes perfis:

Perfil	Qtd.	Características
Executivo	20	Chamada ilimitadas para todas as redes nacionais, SMS e MMS ilimitados e dados ilimitados por cartão
Intermédio	20	5.000 minutos de chamadas para todas as redes nacionais, 2.000 SMS e 10 GB de dados por cartão
Operacional	130	2.000 minutos de chamadas para todas as redes nacionais, 1.000 SMS e 5 GB de dados por cartão

2. A tarifação no tráfego Voz, SMS e MMS Intra Conta será de 0,000€ (zero euros) e compreende as seguintes características:
 - a. Origem na rede móvel dos SMS – destino rede móvel dos SMS
 - b. Origem na rede móvel do SMS – destino rede fixa do SMS



3. Os equipamentos necessários para utilização do serviço contratado deverão ser disponibilizados à entidade adjudicante desbloqueados a todas as redes até ao montante de subsídio constante da proposta, sendo esse mesmo valor usado durante a vigência do contrato e, não o sendo usado na sua totalidade, deverá ser creditado em fatura no final do contrato.
4. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - a. Discriminar nos planos de preços as chamadas de voz efetuadas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
 - b. Garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes no universo da entidade adjudicante sem qualquer custo;
 - c. Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
 - d. Faturação ao segundo a partir do 1º minuto;
 - e. Unidade de faturação de dados máximo 100 Kbytes;
 - f. Garantir a possibilidade de barramento de chamadas;
 - g. Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo (plafond) de comunicações, a atribuir a cada utilizador, ou grupos de utilizadores quando não ilimitado;
 - h. Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante, após se ter atingido o valor máximo a que se refere a alínea anterior, os custos subsequentes serem suportados pelo utilizador, originando o envio de uma mensagem (SMS) ao utilizador, para que este, caso queira, possa efetuar um carregamento através da rede multibanco;
 - i. Ultrapassado o valor máximo definido para o seu perfil, o utilizador não poderá ser inibido de receber qualquer chamada, tão pouco deixar de comunicar (Voz e SMS) para qualquer outro equipamento da rede fixa e móvel do Município.
 - j. A solução deve fornecer a funcionalidade de limitador ou avisador do saldo do cartão e de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;
 - k. Garantir que a gestão de plafond possa ser efetuada com a periodicidade mensal;
 - l. Todos os serviços extra plafond nos respetivos perfis deverão encontrar-se inibidos no início do contrato. As alterações, ao perfil de cada um dos cartões atribuídos, somente poderão ser solicitadas pelo gestor do contrato designado pelos Serviços Municipalizados, pelo Sr. Presidente do Conselho de Administração ou pelo Sr. Diretor Delegado.



- m. Deverá ser apresentado na proposta o tarifário para as chamadas nacionais e internacionais para as várias zonas geográficas e respetivo plano de faturação;
 - n. Ter disponibilidade para fornecimento, terminais (telemóveis, smartphones, hotspots, surfaces, tablets, telefones e outros devices.) com diversas opções em termos de marca, modelo e sistemas operativos (lista e preços a disponibilizar pelo adjudicatário), atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
 - o. Disponibilizar à entidade adjudicante, com periodicidade máxima trimestral, novos catálogos/listas sobre os equipamentos referidos na alínea anterior, com a indicação do preço máximo para aquisição;
 - p. Disponibilizar à entidade adjudicante, via plataforma web, acesso a área reservada, para análise da faturação detalhada.
5. Os concorrentes deverão ainda indicar os valores unitários para as seguintes características, válidas durante a vigência do contrato, para novas necessidades de dispositivos ou atualizações aos dispositivos existentes:

Voz

- a. 2.000 min
- b. 5.000 min
- c. Ilimitado

Dados

- d. 5 GB
- e. 10 GB
- f. 15 GB
- g. Ilimitado

6. Deverá ainda o adjudicatário, indicar a taxa de cobertura da rede proposta nos Serviços Municipalizados de Setúbal, no que se refere a cobertura tanto 4G como 5G. Durante a vigência do contrato, o adjudicatário deverá apresentar trimestralmente esta informação atualizada à data.

Cláusula 7.ª**Serviço de Banda Larga Móvel**

1. Os Serviços Municipalizados de Setúbal dispõem de 10 equipamentos (hotspot) e 25 equipamentos tablet para acesso móvel à Internet.



2. Os concorrentes deverão disponibilizar 10 equipamento de acesso Internet móvel em tecnologia 5G com as seguintes características mínimas:
- Tecnologia de rede - 5G
 - Formato do cartão SIM – Nano SIM
 - Wi-Fi – Wi-Fi 6
 - Bandas Wi-Fi – 2.4Ghz; 5Ghz
 - Interfaces – USB Type-C, cabo incluído
 - Energia – Carregamento rápido
 - Carregador rápido - Incluído
 - Autonomia – 8 horas
 - Conectividade – suporte para 32 dispositivos
 - Segurança – Suporte para PP2P / L2TP
 - Garantia – 3 anos
3. Os cartões disponibilizados (32 unidades) terão um plafond de tráfego ilimitado, restrito ao território nacional, sendo o Roaming restringido por defeito.
4. Todos os serviços extra plafond nos respetivos perfis deverão encontrar-se inibidos no início do contrato. As alterações, ao perfil de cada um dos cartões atribuídos, somente poderão ser solicitadas pelo gestor do contrato, pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelos Serviços Municipalizados.
5. Os concorrentes deverão apresentar o tarifário nacional e internacional a ser praticado por região e o seu plano de faturação.

Cláusula 8.ª

Serviço de Acesso Internet

1. No âmbito do presente contrato a celebrar, o adjudicatário deverá disponibilizar acessos Internet nos seguintes locais:

Local	Morada	Código Postal
Loja de Setúbal	Av. 5 de outubro 148, 2ºandar Loja E	2900-309 Setúbal
Instalações de Ciprestes	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal



2. Os locais indicados, são para instalação de acessos atuais, podendo o adjudicante solicitar a instalação de outros acessos Internet para outros edifícios ou locais adicionais do Município.
3. O acesso Internet solicitado deverá ser disponibilizado através de links de fibra ótica, com velocidades mínimas de 1.000/1.000 Mbps, em conjunto com o fornecimento dos equipamentos de interligação de forma redundante com as redes locais, através de portas RJ-45 10/100/1000 Mbps.
4. Os concorrentes deverão ainda disponibilizar valores unitários, validos durante a vigência do contrato, para novos acessos com as seguintes velocidades:
 - a. 1.000/1.000 Mbps
 - b. 500/500 Mbps
 - c. Upgrade de 500/500 para 1.000/1.000 Mbps
 - d. 500/100 Mbps
 - e. 1.000/200 Mbps
 - f. Upgrade de 500/100 Mbps para 1.000/200 Mbps
5. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar ferramentas de monitorização para todas as conectividades solicitadas de modo a possibilitar aos SMS a validação da qualidade e os níveis de serviço solicitados.
6. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar um relatório discriminado, com uma periodicidade mensal, sobre as taxas de ocupação de débito em cada circuito, avarias, indisponibilidades, tempos de indisponibilidade e estado versus os níveis de serviço contratados, entre outras informações que considere relevantes para o relatório.
7. Os proponentes deverão incluir todos os equipamentos, serviços e materiais necessários ao bom funcionamento da solução proposta.

Cláusula 9.ª

Serviço de Televisão-Internet- Voz

1. Pretende-se a implementação de serviços de serviço de Televisão, Internet e/ou Voz em instalações dos SMS, fora do âmbito das comunicações MPLS, Voz Fixa e Voz Móvel anteriormente solicitadas.
2. O serviço de TV deverá englobar as seguintes instalações dos SMS:

Local	Morada	Código Postal
Sede	Av. 5 de outubro 148, 3ºandar Loja B	2900-309 Setúbal
Loja de Setúbal	Av. 5 de outubro 148, 2ºandar Loja E	2900-309 Setúbal
Loja de Azeitão	Rua José Augusto Coelho, nº 27	2925-538
Contact Center	Av. 5 de outubro 148, 4ºandar Loja M	2900-309 Setúbal



- a. O adjudicatário deverá fornecer todos os equipamentos (Box Full HD) e materiais para a sua correta instalação e funcionamento do serviço.
- b. O acesso para disponibilização do serviço deverá ser realizado em fibra ótica.
- c. Disponibilização de 120 canais de televisão nacionais e internacionais.
- d. A capacidade de subscrição de novos canais ou serviços não contratualizados deverá bloqueada, sendo somente possível a sua alteração mediante solicitação do gestor do contrato nomeado pelo adjudicante.
- e. Instalação de telefone de base sem fio.
- f. Chamadas ilimitadas incluídas para redes fixas nacionais (nºs começados por 2) durante 24 horas por dia e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais.
- g. As chamadas de valor acrescentado deverão ser barradas, sendo somente possível a sua alteração mediante solicitação do gestor do contrato nomeado pelo adjudicante.

Cláusula 10.ª

Serviço de Conectividade Gerida M2M

1. Pretende-se o fornecimento de cartões M2M para a gestão de equipamentos existentes nos SMS, bem como a definição de diferentes perfis de cartões a serem adquiridos no decorrer do contrato de modo a dar resposta a futuras necessidades.
2. O uso dos cartões de Conectividade Gerida M2M, deverá ser faturado numa base de Pay-per-Use, podendo a sua quantidade e especificidade alterar durante a vigência do contrato.
3. A solução a apresentar deverá contemplar o fornecimento de:

Cartões IoT/M2M com os seguintes requisitos:

- Cartões do tipo M2M GSM/Voz e SMS
- Cartões do tipo M2M NB-IoT
- 2 cartões de plafond de 250 MB/mês
- 2 cartões de plafond de 2 GB/mês
- Deverá ser ainda apresentada cotação para cartões M2M com os seguintes plafonds e para um universo possível de 100 unidades:
 - 100 MB/mês – 10%
 - 250 MB/mês – 10%
 - 500 MB/Mês – 10%
 - 1 GB/mês – 20%
 - 2 GB/mês – 50%
- Deverá ser ainda apresentada cotação para cartões M2M NB-IoT com os seguintes plafonds e para um universo possível de 7.500 unidades:



- 1 MB/mês – 10%
- 5 MB/mês – 40%
- 10 MB/mês – 50%
- Deverá ser garantida a possibilidade de fornecimento dos cartões M2M NB-IoT em rolo com a capacidade mínima de 500 cartões por rolo.
- Plataforma self-care de conectividade gerida M2M que permita:
 - Identificar mensalmente o total de cartões e os seus estados
 - Identificar mensalmente as comunicações efetuadas por conta, o volume total de tráfego e minutos consumidos;
 - Encomendar cartões SIM M2M com os perfis solicitados, tendo como referência de valor máximo o valor cotado na resposta a este procedimento
 - Gerir e aceder num só local ao cadastro de equipamentos/cartões (ex. designação, IMEI, contactos úteis, coordenada onde deve estar o cartão com possibilidade de visualização dessa localização das suas soluções em mapa);
 - Consultar características de todo o parque de cartões
 - Definir o tipo de comunicação que é expectável dos cartões de modo a saber em cada momento se os cartões estão a comunicar normalmente, ou de forma intermitente ou se não estão a comunicar
 - Gerir o ciclo de vida dos cartões (ativar/suspender cartões, barrar comunicações ou só o roaming).

4. O portal de self-care IoT|M2M deverá permitir realizar as seguintes operações:

- Criar, remover e alterar os acessos dos utilizadores ao portal web, gerindo os seus perfis/permisões de acesso
- Alterar o idioma do portal self-care (português ou inglês)
- Identificar mensalmente o total de cartões e os seus estados, assim como as comunicações efetuadas por conta, o volume total de tráfego e os minutos consumidos
- Encomendar cartões SIM NB IoT|M2M
- Solicitar segundas vias dos cartões SIM NB IoT|M2M sempre que necessário
- Gerir e aceder num só local ao cadastro de equipamentos/cartões
- Consultar características de todo o parque de cartões NB IoT|M2M desta solução em tabelas e gráficos dinâmicos
- Definir o tipo de comunicação que é expectável dos cartões de modo a saber em cada momento se os cartões estão a comunicar normalmente, ou de forma intermitente ou se não estão a comunicar
- Gerir o ciclo de vida dos cartões



- Enviar SMS para os cartões SIM M2M instalados nos equipamentos
- Alterar os tarifários consoante a necessidade de aumentar ou diminuir o plafond partilhado pelos cartões, bem como ativar ou desativar serviços contratados
- Selecionar e configurar a(s) APN (s) a atribuir aos cartões
- Efetuar testes de diagnóstico por cartão
- Localização da estação base que serve cada cartão SIM de modo pontual em mapa ou através de relatórios que podem ser que podem ser exportados do portal web
- Definir alertas ao cartão ou à conta com a possibilidade de atuação (suspensão automática das comunicações) e/ou notificar uma lista de distribuição (email, SMS)
- Gerar ou agendar a elaboração de relatórios de utilização/tráfego
- Acesso à plataforma a partir de qualquer browser

5. O portal de self-care NB IoT|M2M deverá também permitir o acesso via App IoT com capacidade de:

- Gerir, através de um smartphone (Android, iOS) ou tablet, em tempo real, todos os cartões SIM das suas aplicações IoT, quer tenham conectividade 2G/3G/4G/5G ou NB-IoT;
- Aceder, em mobilidade, às principais funcionalidades do portal de self-care organizadas de uma forma simples e intuitiva.
- Permitir aos colaboradores no terreno, analisar e configurar de forma rápida os cartões SIM.
- Beneficiar de maior autonomia para análise e despiste de problemas, em qualquer local.

6. Funcionalidades na App:

Efetuar consultas - verificar, em tempo real:

- Estado do cartão SIM (em teste, ativo, etc.)
- Permissão de roaming
- Data e hora da última comunicação
- PIN, ICCID, IMSI, IMEI do equipamento
- Serviços de comunicação ativos (dados, SMS, voz, etc.)
- Georreferenciação do cartão SIM

Alterar/configurar:

- Estado do cartão SIM (suspender, ativar, etc.)



- Estado das comunicações / roaming;
- Tarifário atribuído, APN, serviços ativos

Efetuar teste de diagnóstico - verificar:

- Se o cartão SIM se encontra bem configurado
 - Qual o estado na rede (ligado/desligado)
 - Estado da comunicação dentro do período definido como normal (com atividade)
7. O concorrente deverá garantir a portabilidade dos cartões M2M existentes, sem qualquer custo adicional para os SMS.
8. O concorrente deverá indicar o tarifário com os custos unitários, para cada um dos itens para posterior avaliação incluindo os custos extra plafond para cada um dos perfis solicitados.

Cláusula 11.ª

Plataforma Multicanal

1. A solução a apresentar deve disponibilizar acesso a plataforma de envio de emails e SMS permitindo uma comunicação rápida e eficiente com os munícipes, incluindo as funcionalidades seguintes:
- Emails / newsletters
 - Integração com aplicações existentes para envio automático de Emails a partir das mesmas e retorno de informação de acompanhamento desses Emails.
 - Envio de Emails com registo de acompanhamento de entrega e interação com o destinatário (entrega, leitura, eliminação, interação com links internos no Email, reenvio, resposta, etc.).
 - Envio de Email com registo de acompanhamento e certificado de autenticidade e fiabilidade do seu conteúdo, a sua rastreabilidade e registo, bem como a garantia da identificação do seu remetente e destinatário, garantias essas com validade legal e probatória.
 - Disponibilizar o envio de mensagens automáticas de boas-vindas, aniversários, promoções, etc.
 - Garantir o registo de envio dos Emails enviados e seus metadados, pelo período de vigência do contrato.
 - Garantir a disponibilização da informação dos registos de envio dos Emails,



após o fim do contrato, em formato standard

- Disponibilizar informação sobre quem abriu os emails, clicks efetuados, localização, ações efetuadas, etc
- SMS
 - Personalização do remetente no envio dos seus SMS (com nome ou número do Município)
 - Disponibilizar informação relativa ao nº de SMS entregues, nº de SMS não entregues (e porquê), capacidade de exportação de dados, geração de relatórios e gráficos de informação de gestão.
 - Para o envio massificado de SMS via a solução EPAL Aquamatrix, poderá ser realizado através de um SMS Gateway, desde que seja garantido o registo do envio de cada um dos sms, para efeito de prova ao cliente.
- Redes Sociais
 - Potenciação do efeito passa-palavra, podendo os próprios destinatários partilhar com os seus amigos as newsletters enviadas
 - Criação de políticas de recompensa aos maiores fãs, segmentando automaticamente quem efetua mais likes e retweets
- Design e Conteúdos
 - Disponibilização Templates de newsletter gratuitos, modelos de email, formulários e questionários com design profissional e personalizável, prontos a usar
 - Disponibilização de mensagens personalizadas – Envio de newsletters, SMS, entre outros, com a capacidade de personalização face ao destinatário ou perfis de destinatários
- Bases de Dados e Relatórios
 - Integração com a solução de CRM (EPAL Aquamatrix) para a criação/importação de diferentes bases de dados.
 - Capacidade de gestão e tratamento de bases de dados, automatização da gestão das listas de contactos, permitindo a sua importação.
 - Incremento da eficácia de entrega e limpeza da mailing list com segmentação automática.



- **Publicação**
 - Capacidade de realização de ensaios de email automáticos ilimitados, permitindo aos destinatários escolher a melhor.
 - Envios certificados, servidores dedicados e normas anti-spam salvaguardando a boa receção pelos destinatários.
- **Interoperabilidade**
 - Capacidade de interoperabilidade com outras aplicações em uso nos SMS.
 - Integração com a solução de CRM (EPAL Aquamatrix) para:
 - Integração de relatórios de rastreamento de Emails e mensagens SMS enviados.
 - Integração com a solução de Manutenção (Aquasis AquaField ou AquaWorks) para:
 - Envio de mensagens de SMS para aviso de interrupções de fornecimento de água, planeadas e não planeadas.

2. O tráfego anual estimado, para a plataforma Multicanal será o seguinte:

Nº de SMS Nacionais	Nº de Mensagens Multicanal com rastreabilidade	Nº de Mensagens Multicanal com rastreabilidade e certificado	Sessão Consultoria em Marketing Digital
2.000.000	950.000	50.000	Incluída (8 horas)

3. Os valores apresentados são meramente estimativos para análise pelos concorrentes, tendo como base garantida mensal de 10.000 SMS Nacionais e 5.000 Mensagens Multicanal, sendo que a faturação deste serviço deverá ser efetuada com uma base Pay-per-Use do tráfego mensal e tendo em conta os seus valores unitários.
4. Em fase de avaliação de propostas, os concorrentes deverão disponibilizar um acesso a uma plataforma de teste para validação de funcionalidades exigidas no procedimento.



Cláusula 12.ª**Cloud Privada**

1. Pretende-se a implementação de uma Cloud privada, em infraestrutura externa aos SMS, com a instalação e monitorização de servidores dedicados com os seguintes recursos disponíveis partilhados:

Descrição	Quantidade
Processadores	126
Memória	252
Disco	
Premium	1080
Standard	10
SSD	1910
MS SQL Server Std	2 cores
MS SQL Web	8 cores

2. Deverão ser disponibilizados os seguintes servidores virtuais com as seguintes características:

Servidor 1	Quantidade
vCPU	4
Memória	8
Disco	120 (SSD)
SO	MS Windows 2019
Backup	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; Icre. Ret = 2 semanas)

Servidor 2	Quantidade
vCPU	16
Memória	60
Disco	250 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 3	Quantidade
vCPU	4
Memória	16
Disco	120 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 4	Quantidade
vCPU	4
Memória	32
Disco	250 (SSD) 250 (Tier1)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)



Servidor 5	Quantidade
vCPU	4
Memória	16
Disco	500 (Tier1)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 6	Quantidade
vCPU	18
Memória	48
Disco	320 (Tier1)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 7	Quantidade
vCPU	18
Memória	48
Disco	320 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)



Servidor 8	Quantidade
vCPU	12
Memória	24
Disco	95 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

3. As comunicações entre a Cloud Privada proposta e a rede dos SMS, deverá ser realizada através de um circuito adicional MPLS com uma largura de banda mínima garantida de 500/500 Mbps.
4. A migração dos servidores existentes, será da responsabilidade do adjudicatário, devendo a mesma realizar-se fora do horário normal de funcionamento dos SMS garantindo assim o normal funcionamento dos serviços.
5. Deverá ainda ser considerada a gestão e migração do domínio dos SMS (sms-setubal.pt).

Cláusula 13.ª

Solução de Contact Center

1. Os SMS pretendem a criação de uma plataforma única para gestão de Contact Center, para uso dos operadores internos e externos aos SMS. Esta plataforma permitirá, de uma forma consolidada, o acesso a toda a informação disponível de forma a prestar o melhor e mais rápido apoio aos clientes dos SMS.
2. A prestação deste serviço inclui a disponibilização da plataforma e os recursos humanos para garantir o atendimento em situação de excesso de contactos durante o normal horário de funcionamentos do serviço de atendimento comercial nos SMS e fora desse horário.
3. A solução deverá estar integrada nas soluções de comunicação anteriormente solicitadas (Voz fixa, voz móvel, plataforma multicanal). As comunicações necessárias ao bom funcionamento desta solução, e não referidas anteriormente, deverão ser incluídas e discriminadas na proposta a apresentar.

Infraestrutura de Contact Center



Esta infraestrutura deverá ter as seguintes funcionalidades:

1. Interactive Voice Response (IVR)

- a) Todas as funcionalidades anteriormente solicitadas
- b) Triagem e encaminhamento de chamadas de acordo com as tipologias:

Nº	FILAS/ASSUNTOS
1	Comunicação de leitura
2	Novos Contratos e rescisões
3	Adesão ao débito direto e fatura eletrónica
4	Avarias
4	4.1 Falhas de água e roturas na via pública
4	4.2 Avarias junto ao contador
4	4.3 Avarias na rede pública e saneamento
5	Faturação e cobranças
6	Resíduos urbanos
9	Outros assuntos

- c) Registo de leituras com algoritmo de validação com base na leitura anterior
- d) Informação ao cliente de avarias em curso e sua previsão de resolução, com a utilização do número telefónico de contacto para validação da sua localização face às anomalias e sua área de abrangência.
- e) Encaminhamento de chamadas para perfis e prioridades distintas
- f) Informação de campanhas, em períodos de espera

2. Campanha Inbound

- a) Serviço consolidado entre todos os operadores da solução.
- b) Integração de todos os canais de atendimento (áudio, vídeo, email, Web Chat Widgets e possibilidade futura de interligação com canais sociais tais como Facebook Messenger, Whatsapp, Twitter entre outros)
- c) Integração com a solução EPAL Aquamatrix de forma a disponibilizar a informação geral do cliente e contactos realizados anteriormente antes do atendimento pelos operadores da solução.
- d) Definição de scripts de atendimento com workflow e respetivas instruções para os operadores
- e) Tipificações geradas por matriz que permita um conjunto de ações diferenciadas nomeadamente envio de email, sms, encaminhamento para inquérito no final da chamada, etc...



- f) Capacidade de resolução durante a chamada ou encaminhamento para abertura de tickets e posterior resolução em backoffice
- g) Integração do script com aplicação Aquamatrix de forma a permitir um conjunto de ações como por exemplo:
 - i. Registo do atendimento
 - ii. Identificação automática por número telefónico do cliente e/ou abertura da ficha de cliente e histórico de interações com os SMS
 - iii. Geração de referências multibanco e capacidade de envio por:
 - a. Email
 - b. SMS
 - iv. Gestão de dívida
 - v. Atualização de ficha de clientes com informação que permita o seu melhor e mais rápido atendimento no operador
 - vi. Etc...
- h) Qualificação de dados de clientes
- i) Inquéritos no final da chamada para avaliação de qualidade de serviço
- j) Possibilidade de agendamento de chamada de retorno

3. Campanhas Outbound

Desenvolvimento de campanhas de outbound de diversas tipologias que permitam o seguinte tipo de contactos:

- a) Devolução de chamadas perdidas
- b) Devolução de chamadas agendadas
- c) Campanhas outbound com agente humano para contacto com clientes
- d) Campanhas outbound sem agente humano com *prompt* de voz para interação com clientes
- e) Campanhas de outbound para envio de sms/ emails com o objetivo de promover alertas aos clientes no âmbito de avarias; comunicação de faturas a pagamento, avisos de corte, etc...
- f) Está prevista a implementação de 4 campanhas de Outbound com um volume de 1.500 chamadas mensais a serem realizadas pelo adjudicatário.



4. Campanha de Backoffice

Desenvolvimento de uma campanha de backoffice que permita o encaminhamento dos pedidos não tratados durante o atendimento, permitindo não só a priorização dos mesmos de acordo com os assuntos bem como um conjunto de ações de follow-up com o cliente em caso de termos documentação ou ação dependente deste.

Esta campanha receberá todo o contexto recolhido na chamada de forma a permitir não só o total enquadramento do assistente que terá de promover o tratamento como registará as ações tomadas durante o tratamento do pedido.

Deverá ser disponibilizado o acesso às gravações de chamadas geradoras de cada um dos tickets para melhor compreensão do assunto abordado.

Paralelamente permitirá a recolha de indicadores de tratamento quer sejam globais quer individuais permitindo uma análise de performance e de tempos de tratamento.

5. Entregáveis

- a. Plano formação equipa de gestão e operadores dos SMS
- b. Interface de Supervisão da operação
 - a. Interface de gestão dos tickets gerados pela solução.
- c. Dashboards de Gestão
- d. Relatórios de gestão, qualitativos e quantitativos de todas as tarefas geridas pela operação (SMS e Adjudicatário) aos vários níveis nomeadamente:
 - i. Número de chamadas recebidas por número telefónico de entrada nas suas diferentes dimensões;
 - ii. Resultados dos inquéritos de satisfação
 - iii. Níveis de serviço;
 - iv. Tempo de duração médio das chamadas;
 - v. Tempo médio de espera das chamadas atendidas;
 - vi. Número de chamadas atendidas por tipificação e por área de Negócio;
 - vii. Número de chamadas diárias por faixa horária atendendo às vertentes: chamadas recebidas totais, chamadas atendidas e chamadas abandonadas em fila de espera;
 - viii. Outbound (nas várias campanhas)



- ix. Backoffice
 - x. Dados agregados por lotes de contactos (Análise E2E de ações junto do cliente)
 - xi. Listagens com informação para integração com CRM dos SMS
 - xii. Número de chamadas abandonadas (por número telefónico de entrada): antes de entrar em fila de espera e em fila de espera;
 - xiii. Outros indicadores que considerem interessantes para avaliação do nível de serviço prestado;
 - xiv. Acompanhamento e desenvolvimento operacional ao longo de toda a prestação de serviço
 - xv. Relatório mensal de qualidade de serviço
 - e. Gravações de todas as chamadas recebidas e realizadas e interface de acesso às mesmas e acesso através de integração com a solução EPAL Aquamatrix.
 - f. Acesso aos dados operacionais para posterior análise e/ou criação de dashboards de gestão adicionais.
6. Será da responsabilidade do adjudicatário, a integração na solução proposta dos dados históricos existentes na solução atual e em funcionamento nos SMS, garantindo a disponibilidade da informação histórica na solução proposta.
7. Os concorrentes deverão incluir na sua proposta, todos os equipamentos e serviços necessários à implementação e operação da infraestrutura proposta.

Serviços de Contact Center

1. No âmbito da execução da prestação de serviços deverá o adjudicatário realizar os serviços de atendimento de clientes dos SMS, no Contact Center, o que se traduz nos seguintes serviços:
- a) Atendimento *Inbound* de natureza técnica, informativa e comercial sobre produtos e serviços dos Serviços Municipalizados de Setúbal.
 - b) Gestão de reclamações (receção e tratamento) veiculadas através de linhas de atendimento telefónico com integração no processo de gestão de reclamações na plataforma de Gestão Documental.
 - c) Gestão e encaminhamento de processos de *backoffice* e follow-up.



- d) Recursos Humanos – Gestão de Equipa de modo a assegurar flutuações de volume mantendo os SLA's solicitados.
- e) O serviço solicitado deverá assegurar:
- i. O serviço de atendimento aos Clientes dos Serviços Municipalizados de Setúbal que abrange a prestação de informações sobre todos os serviços e produtos disponibilizados pelas diferentes Áreas de Negócio, nomeadamente, no que se refere a cobranças, faturação, contratação, pedidos de serviço, comunicação de avarias, reclamações, tarifários, bem como serviços e campanhas que, por razões comerciais, tenham carácter pontual.
 - ii. No serviço de atendimento, os colaboradores devem registar e tipificar todos os contactos que estabelecem com o Cliente, e ter uma atitude pró-ativa relativamente à divulgação de todos os produtos e serviços dos Serviços Municipalizados de Setúbal.
 - iii. Todas as chamadas deverão ser gravadas e mantidas até ao final da vigência do contrato, podendo os Serviços Municipalizados de Setúbal aceder à sua audição sempre que seja necessário. Para este efeito deverá existir uma guia vocal com a indicação que a chamada será gravada.
 - iv. A ferramenta deverá ter integrada a possibilidade de criação de inquérito, de forma a poder avaliar automaticamente o serviço, através dos inputs dos clientes.
 - vii. A pedido dos Serviços Municipalizados de Setúbal as gravações das chamadas poderão ser enviadas para os Serviços Municipalizados de Setúbal em suporte digital áudio comumente utilizado e posteriormente apagadas da posse do adjudicatário mediante comunicação escrita para o efeito.
 - viii. O serviço de atendimento deverá realizar-se em situações de sobrecarga ao atendimento comercial dos SMS (das 9:00 às 18:00 dos dias úteis a chamadas com mais de 30 segundos de espera após IVR) e após o horário de atendimento comercial dos SMS. O tempo de espera após IVR para atendimento em situação de sobrecarga poderá ser adequado no decorrer do contrato;
 - ix. O serviço de suporte de Avarias deverá funcionar todos os dias do ano, 24h por dia;
 - x. O acesso ao serviço de atendimento deverá ser realizado através dos números de telefone 800 210 522 (número Verde gratuito) ou através do número geral 265 245 900;
 - xi. Deve ser enviado aos Serviços Municipalizados de Setúbal um relatório sobre o serviço de atendimento com uma periodicidade diária, semanal e respetiva consolidação mensal, considerando nomeadamente os seguintes indicadores:
 - Número de chamadas recebidas por número telefónico de entrada;



- Número de chamadas abandonadas (por número telefónico de entrada): antes de entrar em fila de espera e em fila de espera;
- Número de chamadas atendidas (por número telefónico de entrada);
- Níveis de serviço;
- Tempo de duração médio das chamadas;
- Tempo médio de espera das chamadas atendidas;
- Número de chamadas atendidas por tipificação e por área de Negócio;
- Número de chamadas diárias por faixa horária atendendo às vertentes: chamadas recebidas totais, chamadas atendidas e chamadas abandonadas em fila de espera;
- Resultado do Inquéritos de satisfação realizados aos clientes;
- Outros indicadores que considerem interessantes para avaliação do nível de serviço prestado.

Xii. No que respeita a este serviço deverá o adjudicatário atender ao seguinte:

- A informação sobre os serviços dos Serviços Municipalizados de Setúbal será disponibilizada através de um meio expedito a combinar entre os SMS e o fornecedor do serviço, nomeadamente por correio eletrónico, *ftp* ou outro que se considere adequado;
- A contagem do tempo de espera é efetuada a partir do momento em que o cliente entra em fila de espera para atendimento;
- O Contact Center dos SMS recebe, em média, 10.000 chamadas por mês, com tempo médio de atendimento de 3m30s;
- As chamadas recebidas diariamente variam de forma considerável, mesmo em períodos em que não existem perturbações nos serviços;
- Para além disso, a linha de atendimento dos Serviços Municipalizados de Setúbal está sujeita a variações súbitas e ainda mais acentuadas no número de chamadas, sempre que ocorrem problemas graves ou se preveem perturbações no abastecimento de água aos clientes, nomeadamente quando existem roturas ou intervenções na rede. O adjudicatário terá de estar preparado para este tipo de situações, mantendo uma qualidade de serviço adequada.

2. No âmbito da presente prestação de serviços decorrem para o adjudicatário, designadamente, as seguintes obrigações:



- a) Garantir a implementação processual sendo a formação ministrada pela empresa prestadora de serviço à sua equipa;
- b) Garantir a satisfação total dos atuais e potenciais clientes da Entidade Adjudicante, efetuando um serviço eficaz e com elevada qualidade, com informação coerente, profissional e expedita, através de uma equipa de operadores especializados, que falem e escrevam em português correto;
- c) Dimensionar a equipa de forma a dar cumprimento aos níveis de serviço definidos, ajustando o número de operadores à volumetria dos contactos que oscila de dia para dia e mesmo ao longo do dia;
- d) Disponibilizar a solução tecnológica de suporte à atividade do Contact Center e restantes soluções descritas anteriormente;
- e) Disponibilização dos postos de trabalho afetos à prestação dos serviços propostos;
- f) Garantir que, durante os horários da operação de Contact Center, estará sempre presente pelo menos um supervisor;
- g) Assegurar que toda a equipa possui as competências comportamentais necessárias ao desempenho das funções requeridas;
- h) Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento, bem como a formação inicial à equipa (será transmitida informação ao formador, que posteriormente passará à equipa);
- i) Assegurar formação contínua das suas equipas de forma a garantir elevados níveis de qualidade do serviço prestado e a adequada integração de novos colaboradores ou substituição de colaboradores existentes, em local a definir pelo adjudicatário, sendo os respetivos custos suportados pelo mesmo;
- j) Garantir a correção imediata de qualquer não conformidade de serviço detetada pelo sistema de avaliação do serviço prestado;
- k) Assegurar a gestão operacional – controlo dos colaboradores, avaliação do seu desempenho, o esclarecimento de dúvidas gerais, bem como todas as ações inerentes à gestão diária, no âmbito dos serviços contratados;
- l) Garantir a correta utilização da solução tecnológica de Contact Center disponibilizada no âmbito do serviço;
- m) Garantir a gestão da relação laboral com os colaboradores – seleção, recrutamento, controlo de folgas, faltas, férias, pontualidade, etc.
- n) Assegurar a presença da equipa de gestão do contrato em reuniões periódicas a decorrer em local a combinar entre as partes;



- o) Assegurar o pagamento de todas as contribuições e impostos devidos, bem como de salários e demais rubricas de retribuição acordadas com os seus colaboradores;
 - p) eficiência do serviço prestado ao Cliente;
 - q) Comunicar atempadamente aos SMS todas as falhas detetadas no sistema que ponham em causa a qualidade e eficiência do serviço prestado ao Cliente.
 - r) Findo o contrato a celebrar, o adjudicatário deverá disponibilizar toda a informação necessária, em formato standard, para forma a garantir o histórico da relação dos SMS com os seus clientes.
3. Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços, uma equipa técnica, que detenha, no mínimo, as seguintes habilitações:

a) Operadores

- i. 50% da equipa terá de ter mais de 1 (um) ano de experiência profissional na área de atendimento telefónico;
- ii. Conhecimentos de inserção / atualização de conteúdos e análise de dados em diversas plataformas;
- iii. Conhecimentos avançados de modelos de funcionamento de centros de contacto;
- iv. Capacidade de comunicação e sentido crítico;
- v. Capacidade de expressão escrita e oral.

b) Equipa de Gestão

- i. Com experiência em coordenação de equipas, no mínimo de 3 anos, no âmbito de serviços de Contact Center;
- ii. Conhecimentos comprovados e experiência, no mínimo de 2 anos, num dos setores de atividade do SMS, nomeadamente abastecimento de água, saneamento, recolha e depósito de resíduos sólidos, limpeza e higiene urbana.

c) Equipa do Serviço

- i. Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento, bem como a formação inicial à equipa (será transmitida informação ao formador, que posteriormente passará à equipa).



4. Obrigações com o Pessoal

- i. São da responsabilidade do adjudicatário todos os encargos e responsabilidades com o pessoal utilizado a seu cargo, nomeadamente relativos a transportes e seguros de acidentes de trabalho e de responsabilidade civil, em garantia de eventuais indemnizações por quaisquer estragos ou danos materiais e humanos causados pelo seu pessoal, durante a execução dos trabalhos.
- ii. O adjudicatário é o único responsável pelo pagamento das remunerações ao pessoal que esteja ao seu serviço, bem como por todas as contribuições obrigatórias por lei e seguros de que lhe incumbem enquanto entidade patronal.
- iii. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas à aptidão profissional do pessoal utilizado nos trabalhos objeto do contrato a estabelecer.
- iv. Os SMS podem impor ao adjudicatário a retirada do pessoal que entender não possuir suficiente idoneidade profissional ou cuja permanência seja inconveniente para a disciplina ou para o bom andamento dos trabalhos a seu cargo ou para o serviço prestado.
- v. Em nenhum caso serão imputáveis aos SMS responsabilidades que, direta ou indiretamente, resultem do não cumprimento das respetivas disposições legais. Todas as questões relativas ao pessoal afeto, a afetar ou desafetar ao desempenho da atividade objeto do presente procedimento concursal, serão da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

5. Os níveis de serviços mínimos que o adjudicatário se obriga a respeitar são compostos pelos seguintes indicadores:

Indicador	SLA
Taxa de atendimento mensal (%)	≥ 95%



Operacionalização	
Objetivo da Medida	Aferir a percentagem de chamadas atendidas
Definição	Percentagem de chamadas atendidas
Definição Operacional	Percentagem de chamadas atendidas com êxito a um assistente do Contact Center sem que o cliente tenha abandonado a fila de espera
Domínio de Aplicação	Todas as chamadas telefónicas recebidas no Contact Center (após IVR), nas linhas de atendimento que contribuem para o cálculo do SLA, durante o horário de funcionamento do serviço da responsabilidade do Prestador
Fórmula de Cálculo	$\left(\frac{\text{Total de Chamadas Atendidas}}{\text{Total de Chamadas Recebidas}} \right) \times 100$
Nível de Serviço	$\geq 95\%$ (chamadas recebidas no Contact Center (após IVR) que deverão ser atendidas)

Cláusula 14.ª

Níveis de Serviço

O contrato inclui um acordo de níveis de serviço, ou seja, um *Service Level Agreement-SLA*, com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes:

- A entidade prestadora do serviço nomeará pelo menos um gestor de conta afeto à gestão de cada contrato;
- O adjudicatário deverá disponibilizar um Centro de Atendimento Técnico (CAT) com contactos específicos (telefone e email) para o contrato a celebrar, com as seguintes obrigações:
 - Disponibilidade de contacto de 24x7.
 - Tempo médio de atendimento por trimestre, inferior a 8 (oito) minutos;
 - Ocorrências graves são aquelas, que pela sua consequência, impedem o normal serviço de circuitos MPLS, Voz Fixa, Acessos Internet fixo e móvel, Serviços de Conectividade Gerida M2M e Plataforma Multicanal.



- O tempo de resposta a ocorrências graves deverá ser de 2 horas seguidas e o tempo de reposição dos serviços de 8 horas seguidas;
- Os restantes serviços, pela sua natureza, não são considerados urgentes pelo que o tempo de resposta a ocorrências reportadas para estes serviços será de 8 horas seguidas e de 24 horas seguidas de reposição;
- Manutenção de um registo de ocorrência comunicada no CAT, devendo ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão com toda a informação referente a cada uma das ocorrências;
- Relativamente aos equipamentos terminais e de interligação deverá ser cumprido o seguinte:
 - Disponibilização, em caso de avaria dos equipamentos terminais, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 4 horas seguidas após a comunicação da ocorrência no CAT, devendo o equipamento ser entregue funcional no local da avaria ou recurso a um pool de equipamentos para substituição pelos serviços técnicos do Município;
 - A taxa de avarias em terminais deve ser inferior a 2% por ano;
- A entidade prestadora do Serviço deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativas privações do serviço contratado comunicadas no CAT:
 - Tempo máximo de privação do serviço contratado deverá ser inferior a 8 horas por ano;
 - Tempo médio de privação do serviço deverá ser inferior a 1 hora por ano;
 - Tempo entre privações de serviço deverá ser superior a 15 dias
- A reposição de qualquer dos serviços, reportado ao CAT ou por deteção pró-ativa pelo adjudicatário, bem como todas as deslocações realizadas serão da inteira responsabilidade do adjudicatário, não havendo qualquer custo adicional para os SMS. Não se encontram incluídas reparações resultantes de mau uso dos equipamentos ou serviços ou danos acidentais provocados por funcionários dos SMS.

Cláusula 15.ª

Subsidição

1. Para efeitos de renovação dos equipamentos existentes, diretamente relacionados com a execução do presente contrato, os concorrentes deverão disponibilizar um portfolio de



equipamentos e respetivos preços de referência de mercado, com atualização mínima trimestral durante a vigência do contrato.

2. O valor global a afetar à renovação dos equipamentos, pelo período de vigência do contrato, é de até 30.000€.
3. A solicitação dos equipamentos, ao abrigo da subsídio, deverá ser realizada pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelos Serviços Municipalizados.
4. Todos os equipamentos fornecidos pelo operador ao abrigo da subsídio devem-se encontrar desbloqueados a todas as redes.

Cláusula 16.ª

Serviços de Implementação

Os concorrentes deverão incluir e discriminar todos os serviços necessários à implementação correta e funcional da solução proposta.





MUNICÍPIO DE SETÚBAL
CÂMARA MUNICIPAL

REUNIÃO N.º

PROPOSTA N.º

/2025/GAP

Realizada em

DELIBERAÇÃO N.º

ASSUNTO: “Aquisição de Solução de Comunicações de Voz e Dados, para o triénio 2026-2028”.

- Delegação de Competências no Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para autorizar a realização de despesa e tomar a decisão de contratar.

O Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal considerou:

1. Conforme decorre da Manifestação de Necessidades, datada de 24/07/2025, que a solução de comunicações é uma infraestrutura essencial para o normal funcionamento dos serviços nos Serviços Municipalizados de Setúbal - SMS. A sua abrangência abarca diversas áreas nucleares tais como a interligação das diferentes localizações, as comunicações de voz fixa, os números verdes, as comunicações de voz e dados móveis, a solução de Contact Center e o suporte aplicacional existente em Cloud.

Por ser uma solução abrangente às necessidades dos SMS, será recomendável a sua consolidação e racionalização num único procedimento aquisitivo de modo a garantir a interoperabilidade de todas as soluções, a não existência de soluções paralelas de fornecedores diferentes e a solução financeiramente mais vantajosa na sua globalidade.

A solução solicitada deverá substituir um conjunto de soluções atualmente em uso, bem como integrar soluções que, pela prevista evolução dos serviços a serem disponibilizados, deverão surgir durante a vigência do contrato a celebrar, propondo-se, nos termos que antecedem, que se decida quanto ao início do procedimento, uma vez que não existe a possibilidade de satisfação da necessidade por via dos recursos próprios dos Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS).

2. De acordo ainda com a referida Manifestação de Necessidades, pretende-se assegurar a presente necessidade através da adoção do procedimento de Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ou, se aplicável, do procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, pelo preço base de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável. Tudo de acordo, nomeadamente, com os artigos 130.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, vulgarmente, denominado Código dos Contratos Públicos, doravante CCP, e com as minutas das peças do procedimento - Programa do Procedimento e Caderno de Encargos – que constam em anexo à respetiva deliberação dos Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal.

3. Ora, o Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal não tem competência para autorizar a realização da despesa necessária à referida contratação, que ascende ao montante de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros), nem para tomar a decisão de abertura do procedimento de contratação pública acima mencionado, cuja competência é da Câmara Municipal de Setúbal, nos termos das delegações e subdelegações de competências em vigor e ainda dos artigos 18.º n.º 1, alíneas a) e b) e 29.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 197/99, de 08 de Junho.
4. A presente contratação não carece de prévia autorização para a assunção de compromissos plurianuais, nomeadamente nos termos do artigo 22, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 197/99, de 08 de junho.

Assim, o Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, deliberou o seguinte:

1º – aprovar a necessidade de adquirir solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026-2028, através da adoção do procedimento de Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ou, se aplicável, do procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, com o preço base de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável, conforme as minutas das peças do procedimento – Programa do Procedimento e Caderno de Encargos - que constam em anexo à presente proposta e dela fazem parte integrante, tudo ao abrigo, nomeadamente, dos artigos 16.º, n.º 1, alínea c) e 20.º, n.º 1, alínea a) e 130.º e seguintes do CCP, e artigo 6.º n.º 2, alínea l) do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal; e

2º – Submeter à apreciação e votação da Câmara Municipal de Setúbal, proposta de Delegação de Competências no Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para:

- a) **autorizar a realização de despesa até ao valor de 1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável;

e, consequentemente,

- b) **tomar a decisão de abertura de um procedimento de Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia,** ou, se aplicável, de procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, para a **“aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026-2028”**, com o preço base de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável, bem como ainda para praticar todos os atos e formalidades de carácter instrumental e decisórios, necessários ao prosseguimento e conclusão do procedimento e também do contrato de serviços que dele resultar, conforme as minutas das peças do procedimento – Programa do Procedimento e Caderno de Encargos - que constam em anexo à presente proposta e dela fazem parte integrante, nomeadamente, nos termos do artigo 44.º do Código do Procedimento Administrativo, CPA, artigos 18.º n.º 1 alíneas a) e b) e 29.º n.º 1 do Decreto Lei n.º 197/99, de 08 de Junho, do artigo 109.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, CCP, 6.º n.º 2, alíneas b) e l) do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal;

- c) **Tomar a decisão** de não contratação por lotes, nos termos do artigo 46.º-A, n.º 2, alínea a) do CCP, uma vez que existindo diversas soluções irão causar graves inconvenientes à entidade adjudicante no que concerne à necessidade de interoperabilidade das mesmas, afetando seriamente o seu funcionamento por tempo que não se consegue estimar, pelo que, a gestão de vários contratos neste âmbito é absolutamente desadequada à prestação de serviços em causa, sendo a gestão de um único contrato mais eficiente, nomeadamente, no que se refere a:

Utilização dos Circuitos Dedicados MPLS como meio de comunicação do serviço de Voz Fixa;
Integração do serviço de Voz Fixa e Voz Móvel;

Integração do serviço de Voz Fixa com Solução de Contact Center;

Integração do serviço de Conectividade Gerida M2M com o serviço de Voz Móvel, Banda Larga Móvel e Circuitos Dedicados MPLS;

Integração da Cloud Privada com o Circuitos Dedicados MPLS;

Integração da Plataforma Multicanal com os Circuitos Dedicados MPLS, Voz Móvel e Bandas Larga Móvel.

Nestes termos, com fundamento no vertido, propõe-se à Câmara Municipal que delegue Competências, no Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para:

- a) autorizar a realização de despesa até ao valor de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável;

e, consequentemente,

- b) Tomar a correspondente decisão de abertura de um procedimento de Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia ou, se aplicável, do procedimento de Ajuste Direto/Consulta Prévia, em função de critérios materiais, nos termos do artigo 24.º do CCP, para a **“aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026-2028”**, com o preço base de **1.860.000,00 €** (um milhão, oitocentos e sessenta mil euros) + IVA à taxa aplicável, bem como ainda para praticar todos os atos e formalidades de carácter instrumental e decisórios, necessários ao prosseguimento e conclusão do procedimento e também do contrato de serviços que dele resultar, conforme as minutas das peças do procedimento – Programa do Procedimento e Caderno de Encargos - que constam em anexo à deliberação dos Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, acima mencionada, e dela fazem parte integrante, que consta em anexo a presente proposta, nomeadamente, nos termos do artigo 44.º do Código do Procedimento Administrativo, CPA, artigos 18.º n.º 1 alíneas a) e b) e 29.º n.º 1 do Dec. Lei n.º 197/99, de 08 de Junho, do artigo 109.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, CCP, 6.º n.º 2, alíneas b) e l) do Regulamento da Organização dos Serviços Municipalizados de Setúbal.

Anexo: Deliberação n.º 117/2025, de 31 de julho de 2025, do Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, sobre a contratação para a **“Aquisição de Solução de Comunicações de Voz e Dados, para o triénio 2026-2028”**.

Propõe-se, ainda, a aprovação em minuta da parte da ata referente a esta deliberação, para efeitos do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 57.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.

O TÉCNICO

O CHEFE DE DIVISÃO

O DIRECTOR DO DEPARTAMENTO

O PROPONENTE

APROVADA / REJEITADA por : _____ Votos Contra; _____ Abstenções; _____ Votos a Favor.

Aprovada em minuta, para efeitos do disposto no n.º 3 do art.º 57 da lei 75 13, de 12 de setembro

O RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DA ACTA

O PRESIDENTE DA CÂMARA

ORDEM DE TRABALHOS				
Deliberação	Votação			Proposta
492/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 33/2025 – GAP – Protocolo de construção de condutas – Alameda das Palmeiras – Setúbal – Decisão de Aprovação do Protocolo, pelo senhor Presidente da Câmara – Ratificação
		PS	F	
		PSD	F	
493/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 34/2025 – GAP – Aquisição de Solução de Comunicações de Voz e Dados, para o triénio 2026-2028” - Delegação de Competências no Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para autorizar a realização de despesa e tomar a decisão de contratar
		PS	F	
		PSD	F	
494/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 35/2025 – GAP – Aquisição de Serviços de Gestão de Canais de Cobrança, Gestão dos Documentos de Cobrança e Serviços Postais para o biénio 2026-2027 - Delegação de Competências no Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para autorizar a realização de despesa e tomar a decisão de contratar
		PS	F	
		PSD	F	
495/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 36/2025 – GAP – Norma de Controlo Interno dos Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS)
		PS	F	
		PSD	F	
496/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 02/2025 – DMAGPE – Ratificação - Protocolo entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. e o Município de Setúbal para disponibilização de autenticação e assinatura através de chave móvel digital
		PS	F	
		PSD	F	
497/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 03/2025 – DMAGPE – Relatório Anual do Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas 2024, nos termos do artigo 6.º n.º 4 b) e 10.º do RGPC – Dec. Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro
		PS	F	
		PSD	F	
498/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 05/2025 – CBSS – Aceitação de doação ao Município, efetuada pela empresa AICEP Global Parques
		PS	F	
		PSD	F	
499/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 139/2025 – DAF/DICOMP/SECOMP – Concurso Público n.º 29/2025/DAF/DICOMP/SECOMP para a prestação de serviços de seguros, pelo período de 6 meses - Adjudicação
		PS	F	
		PSD	F	
500/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 141/2025 – DAF/DICOR – Revisão da Norma de Controlo Interno
		PS	F	
		PSD	F	
501/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 144/2025 – DAF/DICONT/SERGEP – Alienação de parcela de terreno, sita na Rua Ariovisto José Valério, em Setúbal
		PS	F	
		PSD	F	

Legenda:

A – Aprovada; **AM** – Aprovada por Maioria; **AU** – Aprovada por Unanimidade; **F** – Favor; **C** – Contra; **AB** – Abstenção; **R** – Retirada; **VS** – Votação Suspensa; **RP** – Reprovada; **NV** – Não Votada

ORDEM DE TRABALHOS				
Deliberação	Votação			Proposta
502/2025	AM	CDU	F	Proposta n.º 145/2025 – DAF/DICONT/SERGE – Ratificação despacho de aprovação do contrato de arrendamento Rua do Mormugão, n.º 42, 2.º D
		PS	AB	
		PSD	AB	
503/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 146/2025 – DAF/DICONT/SERGE – Autorização para alienação do direito de superfície e constituição de hipoteca – Pote de Água, Urbanização do Pote de Água, lote 3 - Bloco D, Rua Dr. Álvaro Gomes, n.º 9 – 1.º Dto., Setúbal
		PS	F	
		PSD	F	
504/2025	AM	CDU	F	Proposta n.º 147/2025 – DAF/DICONT – 5.ª Alteração Permutativa ao Orçamento da Despesa, 5.ª ao Plano de Atividades Municipal e 4.ª ao Plano Plurianual de Investimentos
		PS	AB	
		PSD	AB	
505/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 23/2025 – DEB/DIAPE – Parecer para Regime de Exceção dos Horários Duplos nas Escolas Básicas do 1.º Ciclo da Rede Pública do Concelho de Setúbal 2025/2026
		PS	F	
		PSD	F	
506/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 24/2025 – DEB/DIGEPE – Apoio financeiro – Parceria Programa Nacional de Educação Ambiental Eco-Escolas 2024/2025
		PS	F	
		PSD	F	
507/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 25/2025 – DEB/DIGEPE – Protocolo de colaboração com Instituto Politécnico de Setúbal no âmbito da formação contínua de trabalhadores do Município
		PS	F	
		PSD	F	
508/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 33/2025 – DOM – CPI 04/2025/DOM – Empreitada de “Reabilitação do Bairro Afonso Costa” - Concurso Público por lotes - Candidatura n.º 61881 - “Reabilitação de 308 fogos – Reabilitação do Bairro Afonso Costa” - Adjudicação e aprovação das minutas dos contratos
		PS	F	
		PSD	F	
509/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 138/2025 – DOM/DAF/DICOMP/SECOMP – Concurso Público n.º 32/2025/DAF/DICOMP/SECOMP para a prestação de serviços de fiscalização de empreitada de obra pública, incluindo a coordenação em matéria de segurança e saúde e o acompanhamento ambiental, reabilitação do Bairro Afonso Costa, em Setúbal, no âmbito do PRR – Abertura
		PS	F	
		PSD	F	
510/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 142/2025 – DOM/DAF/DICOMP/SECOMP – Concurso Público n.º 37/2025/DAF/DICOMP/SECOMP para a prestação serviços para elaboração de projeto de execução de arquitetura e especialidades, incluindo coordenador geral de projeto escola básica do 2.º e 3.º ciclos de Aranguês, em Setúbal – Abertura
		PS	F	
		PSD	F	

Legenda:

A – Aprovada; **AM** – Aprovada por Maioria; **AU** – Aprovada por Unanimidade; **F** – Favor; **C** – Contra; **AB** – Abstenção; **R** – Retirada; **VS** – Votação Suspensa; **RP** – Reprovada; **NV** – Não Votada

ORDEM DE TRABALHOS				
Deliberação	Votação			Proposta
511/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 143/2025 – DOM/DAF/DICOMP/SECOMP – Concurso Público n.º 38/2025/DAF/DICOMP/SECOMP para a prestação de serviços para elaboração de projeto de execução de arquitetura e de especialidades, incluindo coordenador geral de projeto - Escola Básica, do 2.º e 3.º Ciclos e Secundária de Azeitão – Abertura
		PS	F	
		PSD	F	
512/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 106/2025 – DCDJ/DICUL – Moto Clube de Setúbal – Concentração Motard 2025 - Apoio financeiro
		PS	F	
		PSD	F	
513/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 107/2025 – DCDJ/DICUL – São Domingos Futebol Clube – Apoio financeiro
		PS	F	
		PSD	F	
514/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 108/2025 – DCDJ/DICUL – Festas em Honra de Nossa Senhora da Conceição – Apoio financeiro
		PS	F	
		PSD	F	
515/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 109/2025 – DCDJ/DICUL – Festas em Honra de São Lourenço – Apoio financeiro - Ratificação
		PS	F	
		PSD	F	
516/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 110/2025 – DCDJ – Sociedade Filarmónica Providência - Apoio financeiro para aquisição e instalação de sistema de ar condicionado para a sede social
		PS	F	
		PSD	F	
517/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 111/2025 – DCDJ/DIDES – União Futebol Comércio e Indústria – Contrato Programa de Desenvolvimento Desportivo
		PS	F	
		PSD	F	
518/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 128/2025 – DURB/DIGU – Aprovação do projeto de arquitetura - Processo n.º 438/92
		PS	F	
		PSD	F	
519/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 129/2025 – DURB/DIGU – Alteração à Planta Síntese do Alvará de Loteamento - Processo n.º 964/99
		PS	F	
		PSD	F	
520/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 130/2025 – DURB/DIGU – Parecer favorável condicionado ao Pedido de Informação Prévia sobre a viabilidade de constituição de 28 lotes para obras de edificação destinadas ao uso habitacional, terciário e 1 posto de combustível - Processo n.º 58/24
		PS	F	
		PSD	F	
521/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 131/2025 – DURB/GAPRU – Licenciamento para obras de alteração de edifício habitacional - Processo n.º 45/23
		PS	F	
		PSD	F	
522/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 132/2025 – DURB/DIMOT – Estacionamento para uso privativo - 1 lugar, na Rua Manuel Xavier Jacob
		PS	F	
		PSD	F	

Legenda:

A – Aprovada; **AM** – Aprovada por Maioria; **AU** – Aprovada por Unanimidade; **F** – Favor; **C** – Contra; **AB** – Abstenção; **R** – Retirada; **VS** – Votação Suspensa; **RP** – Reprovada; **NV** – Não Votada

ORDEM DE TRABALHOS				
Deliberação	Votação			Proposta
523/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 133/2025 – DURB/GARIU – Publicidade alusiva a reabertura de unidade comercial - Pingo Doce - Av. dos Ciprestes – Ratificação - Processo n.º 29/24
		PS	F	
		PSD	F	
524/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 134/2025 – DURB/GARIU – Ocupação de via pública com dois balcões móveis para divulgação da marca “Century21 Salt Bay”- Processo n.º 72/25
		PS	F	
		PSD	F	
525/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 135/2025 – DURB/GARIU – Ocupação de via pública com uma unidade móvel da “Olá”, no Jardim Eng.º Luis da Fonseca, junto ao Parque Infantil da Beira Mar - Processo n.º 78/25
		PS	F	
		PSD	F	
526/2025	AU	CDU	F	Proposta n.º 03/2025 – GAVPSD – Comboio de Bicicletas – “CicloExpresso”
		PS	F	
		PSD	F	

Legenda:

A – Aprovada; **AM** – Aprovada por Maioria; **AU** – Aprovada por Unanimidade; **F** – Favor; **C** – Contra;
AB – Abstenção; **R** – Retirada; **VS** – Votação Suspensa; **RP** – Reprovada; **NV** – Não Votada

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º XX/2025/SMS-NUP N.º
2025000XXX

“AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS,
PARA O TRIÉNIO 2026-2028”

ÍNDICE

CAPÍTULO I OBJETO E ÂMBITO DO CONCURSO	2
Cláusula 1.ª Objeto do contrato	2
Cláusula 2.ª Entidade adjudicante e órgão que tomou a decisão de contratar	2
Cláusula 3.ª Fundamentação da escolha do procedimento, cabimento e compromisso plurianual....	3
Cláusula 4.ª Consulta do processo de concurso e peças do procedimento	3
Cláusula 5.ª Esclarecimentos, erros e omissões e retificação das peças procedimentais	4
CAPÍTULO II APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS	5
Cláusula 6.ª Concorrentes	5
Cláusula 7.ª Prazo para a apresentação de propostas.....	5
Cláusula 8.ª Prorrogação do prazo fixado para a apresentação das propostas.....	6
Cláusula 9.ª Documentos que constituem a proposta	7
Cláusula 10.ª Idioma dos documentos da proposta.....	8
Cláusula 11.ª Propostas Variantes.....	8
Cláusula 12.ª Prazo da obrigação de manutenção das propostas.....	9
Cláusula 13.ª Classificação de documentos da proposta	9
CAPÍTULO III ANÁLISE DAS PROPOSTAS E ADJUDICAÇÃO	10
Cláusula 14.ª Critério de adjudicação e desempate.....	10
Cláusula 15.ª Audiência Prévia.....	11
Cláusula 16.ª Adjudicação	11
Cláusula 17.ª Documentos de habilitação.....	12
Cláusula 18.ª Caução.....	14
CAPÍTULO IV CELEBRAÇÃO DO CONTRATO	14
Cláusula 19.ª Minuta do Contrato	14
Cláusula 20.ª Redução do contrato a escrito	15
Cláusula 21.ª Publicitação do contrato	15
Cláusula 22.ª Ressalvas	15
ANEXO A Modelo de indicação do preço contratual	16
ANEXO I Modelo de declaração	17
ANEXO II Modelo de declaração	19
ANEXO III Regras do Sorteio	20
ANEXO IV Modelo de Garantia Bancária/Seguro-Caução.....	21
ANEXO V Modelo de Guia de Depósito.....	22



CAPÍTULO I | OBJETO E ÂMBITO DO CONCURSO

Cláusula 1.ª

Objeto do contrato

1. O presente procedimento tem por objeto principal a **aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026 – 2028**, nos termos melhor definidos na Parte II – Especificações Técnicas do Caderno de Encargos.
2. O objeto do contrato contempla os seguintes serviços:
 - a. Circuitos Dedicados MPLS;
 - b. Rede privada para Videovigilância;
 - c. Voz Fixa;
 - d. Voz e Dados Móvel;
 - e. Banda Larga Móvel;
 - f. Acessos Internet;
 - g. TV-Net-Voz;
 - h. Serviço de Conectividade Gerida M2M;
 - i. Plataforma Multicanal;
 - j. Cloud Privada;
 - k. Solução de Contact Center.
3. O presente procedimento segue a tramitação do Concurso Público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, nos termos do artigo 130.º a 148.º do Código dos Contratos Públicos (CCP).
4. O Contraente Público reserva-se o direito de, sempre que considere necessário, prestar as informações complementares necessárias à boa e regular execução do contrato.

Cláusula 2.ª

Entidade adjudicante e órgão que tomou a decisão de contratar

1. A Entidade Adjudicante são os Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS), pessoa coletiva n.º 680 033 629, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º 148, 2.º piso, 2900-309 Setúbal, telefone 265 009 520, e com endereço de e-mail geral@sms-setubal.pt, também designado por “SMS” ou “Contraente Público”.
2. O órgão competente para a decisão de contratar e autorizar a despesa do presente procedimento, nos termos do n.º 1 do artigo 36.º do CCP, é o **Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Setúbal**, no exercício das competências delegadas pela Câmara Municipal de Setúbal, através da Deliberação n.º **XX/2025**, com base na Proposta n.º



XX/2025/GAP, de XX/XX/2025. A deliberação de autorizar a respetiva despesa e de contratar foi tomada em reunião do Conselho de Administração nº. **XX/2025** de XX/XX/2025.

3. A decisão de não contratação por lotes assenta na necessidade técnica de garantir a interoperabilidade inicial entre todas as soluções objeto do contrato evitando-se o conflito de integração de diversos operadores com diferentes soluções e tempos de intervenção e ainda porque uma contratação global é financeiramente mais vantajosa, nos termos do artigo 46.º-A, n.º 2, alínea a) do CCP.

A separação em lotes das diversas soluções iria causar graves inconvenientes à entidade adjudicante no que concerne à necessidade de interoperabilidade das mesmas, afetando seriamente o seu funcionamento por tempo que não se consegue estimar, pelo que, a gestão de vários contratos neste âmbito é absolutamente desadequada à prestação de serviços em causa, sendo a gestão de um único contrato mais eficiente, nomeadamente, no que se refere a:

- a. Utilização dos Circuitos Dedicados MPLS como meio de comunicação do serviço de Voz Fixa;
- b. Integração do serviço de Voz Fixa e Voz Móvel;
- c. Integração do serviço de Voz Fixa com Solução de Contact Center;
- d. Integração do serviço de Conectividade Gerida M2M com o serviço de Voz Móvel, Banda Larga Móvel e Circuitos Dedicados MPLS;
- e. Integração da Cloud Privada com o Circuitos Dedicados MPLS;
- f. Integração da Plataforma Multicanal com os Circuitos Dedicados MPLS, Voz Móvel e Bandas Larga Móvel;

Cláusula 3.ª

Fundamentação da escolha do procedimento, cabimento e compromisso plurianual

1. A escolha da tipologia do procedimento tem como fundamento o critério do valor, nos termos conjugados do artigo 16.º n.º 1, alínea c), artigos 17.º, 18.º e 20.º n.º 1 alínea a), todos do Código dos Contratos Públicos (CCP), tendo sido realizado cabimento orçamental a que corresponde o n.º 5325000XXX.
2. A presente contratação não carece de prévia autorização para a assunção de compromissos plurianuais, nomeadamente, nos termos do artigo 22, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 197/99, de 08 de junho.

Cláusula 4.ª

Consulta do processo de concurso e peças do procedimento



1. As peças que constituem o presente concurso serão integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica utilizada pelos Serviços Municipalizados de Setúbal, sita em www.vortal.biz, de forma gratuita, de acordo com o n.º 1 do artigo 133.º do CCP.
2. Todas as notificações e comunicações entre a Entidade Adjudicante, o Júri do concurso e os interessados na fase de formação do contrato, serão efetuadas através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, nos termos dos artigos 467.º a 469.º do CCP.

Cláusula 5.ª

Esclarecimentos, erros e omissões e retificação das peças procedimentais

1. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento devem ser solicitados pelos interessados, por escrito, através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, no primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas e, no mesmo prazo, devem apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das peças do procedimento por si detetados, nos termos do disposto do n.º 1 do artigo 50.º do CCP.
2. Para efeitos do Código dos Contratos Públicos, consideram-se erros e omissões das peças do procedimento os que digam respeito a:
 - a. Aspetos ou dados que se revelem desconformes com a realidade;
 - b. Espécie ou quantidade de prestações estritamente necessárias à integral execução do objeto do contrato a celebrar;
 - c. Condições técnicas de execução do objeto do contrato a celebrar que o interessado não considere exequíveis;
 - d. Erros e omissões do projeto de execução que não se incluam nas alíneas anteriores.
3. A lista a apresentar ao órgão competente para a decisão de contratar deve identificar, expressa e inequivocamente, os erros ou omissões do Caderno de Encargos detetados, com exceção dos referidos na alínea d) do número anterior, e daqueles que por eles apenas pudessem ser detetados na fase de execução do contrato, atuando com a diligência objetivamente exigível em face das circunstâncias concretas.
4. O órgão competente para a decisão de contratar deve identificar os termos do suprimento de cada um dos erros ou das omissões aceites nos termos do disposto no número 2.
5. Independentemente do disposto nos números anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar pode, oficiosamente, proceder à retificação de erros ou omissões das peças do procedimento, bem como prestar esclarecimentos, até ao final do prazo de entrega de propostas, devendo, neste caso, atender-se ao disposto no artigo 64.º do CCP.
6. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento são prestados, por escrito, pelo Júri do procedimento, até ao termo do segundo terço do prazo



- fixado para a apresentação das propostas, na plataforma eletrónica www.vortal.biz, competindo ao órgão competente para a decisão de contratar a pronuncia sobre listas de erros e omissões.
7. Os esclarecimentos e as retificações fazem parte integrante das peças do procedimento a que dizem respeito e prevalecem sobre estas em caso de divergência, nos termos do n.º 9 do artigo 50.º do CCP.
 8. O órgão competente para prestar esclarecimentos é o Júri do concurso, que inicia o exercício das suas funções no dia útil subsequente ao envio do anúncio para publicação no DRE, nos termos do disposto do n.º 1 do artigo 68.º e da alínea e) do n.º 1 do artigo 132.º do CCP.

CAPÍTULO II | APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

Cláusula 6.ª **Concorrentes**

1. É concorrente a entidade, pessoa singular ou coletiva, que participe no procedimento de formação de um contrato, mediante a apresentação de uma proposta, segundo o disposto no artigo 53.º do CCP.
2. Podem ser concorrentes agrupamentos de pessoas singulares ou coletivas, qualquer que seja a atividade por elas exercida, sem que entre as mesmas exista qualquer modalidade jurídica de associação, nos termos do n.º 1 do artigo 54.º do CCP.
3. Os membros de um agrupamento concorrente não podem ser concorrentes no mesmo procedimento, nos termos do n.º 2, do artigo 54.º, do CCP, nem integrar outro agrupamento concorrente.
4. Todos os membros de um agrupamento concorrente são solidariamente responsáveis, perante a Entidade Adjudicante, pela manutenção da proposta, nos termos do n.º 3 do artigo 54.º do CCP.
5. Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento concorrente, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, sob a forma jurídica de consórcio, conforme o disposto no n.º 4 do artigo 54.º do CCP.
6. O contrato de consórcio deve indicar a empresa que exercerá as funções de chefe do consórcio, devendo-lhe ser conferido, no mesmo ato, por procuração, os poderes a que se refere as alíneas a), b) c) e d) do n.º 1, do artigo 14.º, do Decreto-Lei 231/81, de 28 de julho, que será o único interlocutor responsável perante a Entidade Adjudicante.

Cláusula 7.ª **Prazo para a apresentação de propostas**



1. A proposta é a declaração pela qual o concorrente manifesta à Entidade Adjudicante a sua vontade de contratar e o modo pelo qual se dispõe a fazê-lo, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 56.º do CCP.
2. As propostas, bem como os documentos que as integram, devem ser apresentadas através da plataforma eletrónica utilizada pela Entidade Adjudicante, sita em www.vortal.biz até às **23:59 horas do 30.º dia**, a contar da data do envio do anúncio ao Serviço das Publicações Oficiais da União Europeia.
3. A receção das propostas é registada com referência à respetiva data e hora, sendo entregue aos concorrentes um recibo eletrónico comprovativo dessa receção.
4. Todos os documentos carregados na plataforma eletrónica deverão ser assinados eletronicamente através de certificado de assinatura eletrónica qualificada.
5. Os concorrentes devem prever o tempo necessário para a inserção dos documentos, bem como para a sua assinatura eletrónica qualificada, em função do tipo de acesso à internet de que dispõem, uma vez que só são admitidas a concurso as propostas que tenham sido assinadas e recebidas até à data referida no n.º 1 da presente cláusula.
6. A proposta e todos os documentos que a constituem devem ser apresentados datilografados ou processados informaticamente, sem rasuras ou palavras entrelinhadas, assim como devem ser assinados pelo concorrente ou seu representante legal utilizando uma assinatura eletrónica qualificada, nos termos da legislação em vigor, conforme disposto no artigo 54.º da Lei 96/2015, de 17 de agosto.

Cláusula 8.ª

Prorrogação do prazo fixado para a apresentação das propostas

1. Quando as retificações ou esclarecimentos previstos na cláusula 5.ª, sejam comunicadas, pela Entidade Adjudicante, para além do prazo estabelecido para o efeito, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao atraso verificado, nos termos do n.º 1 do artigo 64.º do CCP.
2. Quando as retificações ou a aceitação de erros ou de omissões das peças do procedimento referidas na cláusula 5.ª, independentemente do momento da sua comunicação, implicarem alterações de aspetos fundamentais das peças do procedimento, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao tempo decorrido desde o início daquele prazo até à comunicação das retificações ou à publicitação da decisão de aceitação de erros ou de omissões, conforme o disposto no n.º 3 do artigo 64.º do CCP.
3. A pedido fundamentado de qualquer interessado que tenha adquirido as peças do procedimento, o prazo fixado para a apresentação das propostas pode ser prorrogado pelo



período considerado adequado, o qual aproveita a todos os interessados, nos termos do n.º 4 do artigo 64.º do CCP.

4. As decisões de prorrogação nos termos do disposto nos números anteriores cabem ao órgão competente para a decisão de contratar e devem ser juntas às peças do procedimento e notificadas a todos os interessados que as tenham adquirido, publicando-se imediatamente aviso daquelas decisões, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 130.º, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 131.º, no n.º 1 do artigo 167.º, no artigo 197.º e no artigo 208.º, conforme o n.º 5 do artigo 64.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Documentos que constituem a proposta

1. A proposta deverá ser constituída, sob pena de exclusão, pelos seguintes documentos:
 - a. Formulário do Documento Europeu único de Contratação Pública (DEUCP), de acordo com o previsto no n.º 6 do artigo 57.º do CCP;
 - b. Declaração do concorrente de aceitação do conteúdo do Caderno de Encargos, elaborada em conformidade com o modelo, constante do Anexo I, de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 57.º do CCP;
 - c. Proposta de preço, elaborada em conformidade com o Anexo A ao presente Programa;
 - d. Mapa de Quantidades;
 - e. Proposta de prazo de implementação da solução e respetivo Plano, incluindo serviços de instalação, formação e acompanhamento ao arranque da solução proposta;
 - f. Memória descritiva, na qual indique de forma detalhada, o modo como pretende assegurar o funcionamento e o cumprimento total dos requisitos técnicos e funcionais, bem como dos níveis de serviço previstos no Caderno de Encargos;
 - g. Tarifário detalhado do custo das chamadas nacionais e internacionais, com a respetiva cadência de faturação para o serviço de Voz Fixa;
 - h. Tarifário nacional e internacional a ser praticado por região e o seu plano de faturação para o serviço de Voz Móvel;
 - i. Tarifário detalhado e plano de faturação para a utilização de “números verdes”;
 - j. Tarifário com custos unitários de cartões M2M, incluindo custos extra plafond para cada um dos perfis solicitados;
 - k. Qualquer outro documento que o convidado entenda apresentar, por o considerar necessário para a instrução da sua proposta, desde que não contrarie o caderno de encargos.
2. Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento concorrente, os documentos referidos no n.º 1 do artigo 57.º do CCP devem ser assinados pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos à declaração os instrumentos de



mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, devem ser assinadas por todos os seus membros ou respetivos representantes.

3. Os preços devem ser apresentados em euros, com apenas duas casas decimais, não incluindo o IVA.
4. O preço global deve ser indicado em algarismos e por extenso e, em caso de divergência, os indicados por extenso prevalecem, para todos os efeitos, sobre os indicados em algarismos, nos termos do n.º 2 do artigo 60.º do CCP.
5. Sempre que, na proposta sejam indicados vários preços, em caso de qualquer divergência entre eles, prevalecem sempre, os preços parciais, unitários ou não, mais decompostos, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 60.º do CCP.
6. Quando os preços constantes da proposta forem também indicados por extenso, em caso de divergência, estes prevalecem, para todos os efeitos, sobre os indicados em algarismos.
7. Durante a fase de análise e avaliação das propostas, deverá ser disponibilizado pelos concorrentes um acesso a uma plataforma de teste para validação das funcionalidades exigidas em Caderno de Encargos.

Cláusula 10.ª

Idioma dos documentos da proposta

Os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa, de acordo com o disposto no artigo 58.º do CCP, ou, no caso de tal não ser possível, deverão ser acompanhados da devida tradução legalizada e em relação à qual o concorrente declara aceitar a sua prevalência, para todos e quaisquer efeitos, sobre os respetivos originais, com exceção da utilização de frases curtas ou designações técnicas ou científicas, casos em que poderão ser utilizados outros idiomas.

Cláusula 11.ª

Propostas Variantes

1. Não é admitida a apresentação de propostas com variantes, nos termos do n.º 2 do artigo 59.º do CCP.
2. São variantes as propostas que, relativamente a um ou mais aspetos da execução do contrato a celebrar, contenham atributos que digam respeito a condições contratuais alternativas nos termos expressamente admitidos pelo Caderno de Encargos.
3. Cada concorrente só pode apresentar uma única proposta, conforme o disposto no n.º 7 do artigo 59.º do CCP.



Cláusula 12.ª**Prazo da obrigação de manutenção das propostas**

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas pelo prazo de **120 (cento e vinte) dias**, contados do termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, nos termos do artigo 65.º do CCP.

Cláusula 13.ª**Classificação de documentos da proposta**

1. Por motivos de segredo comercial, industrial, militar ou outro, podem os interessados requerer, através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, até ao termo do primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, a classificação de documentos que constituam a proposta, para efeitos da restrição ou da limitação do acesso aos mesmos na medida do estritamente necessário, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 66.º do CCP.
2. A decisão sobre a classificação de documentos que constituem a proposta deve ser notificada aos interessados, pelo órgão competente, através da plataforma eletrónica www.vortal.biz, até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação de propostas, nos termos do n.º 2 do artigo 66.º do CCP.
3. Considera-se não escrita ou não declarada a classificação de um documento que não tenha sido expressamente autorizada nos termos do disposto nos números anteriores, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 66.º do CCP.
4. Se, no decurso do procedimento deixarem de se verificar os pressupostos que determinam a classificação do documento, é promovida oficiosamente, pelo Júri do concurso, a respetiva desclassificação que será informada a todos os interessados, nos termos do n.º 4 do artigo 66.º do CCP.
5. Quando, por força da classificação dos documentos que constituem a proposta, não seja possível apresentá-los nos termos previstos na cláusula 9.ª, ou no prazo fixado no presente programa do concurso, o Júri pode estabelecer oficiosamente ou a pedido do interessado, um modo alternativo de apresentação dos documentos em causa ou a prorrogação daquele prazo, na medida do estritamente necessário, conforme o disposto no n.º 5 do artigo 66.º do CCP.
6. A Entidade Adjudicante não deve divulgar as informações constantes dos documentos classificados das propostas, nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 66.º do CCP.
7. A Entidade Adjudicante pode impor aos concorrentes requisitos destinados a proteger as informações de natureza confidencial por ela disponibilizadas ao longo do procedimento de formação do contrato público, segundo o estabelecido no n.º 7 do artigo 66.º do CCP.



CAPÍTULO III | ANÁLISE DAS PROPOSTAS E ADJUDICAÇÃO

Cláusula 14.ª

Critério de adjudicação e desempate

1. A adjudicação será efetuada de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada através da modalidade multifator, conforme disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, que integra os seguintes fatores e coeficientes de ponderação respetivos:

Fator	Descrição	Ponderação
PT	Preço Total	80%
SRV	Serviços de Implementação	20%

2. A proposta economicamente mais vantajosa (PEMV) será aquela que obtiver a maior pontuação, calculada através da média ponderada das classificações obtidas em cada um dos fatores, de acordo com a seguinte fórmula: **PEMV = (0,8 x PT) + (0,2 x SI)**.
3. A pontuação da PEMV será arredondada à milésima (3 casas decimais).
4. O fator Preço Total (PT), avaliará o preço total para o fornecimento de todos os bens e serviços necessários à implementação da solução descrita nas Especificações Técnicas do Caderno de Encargos, e resultará das classificações obtidas pela aplicação da seguinte fórmula:

$$PT = PT_{Base} \times ((PT_{Base} - PT_{proposta}) / PT_{Base})$$

Em que:

PTBase é o preço base (sem IVA, em Euros) definido para o procedimento

PTProposta é o preço total (sem IVA, em Euros) indicado na proposta do concorrente

5. O fator Serviços de Implementação (SRV), avaliará, em dias corridos, o prazo de implementação da solução proposta, que resultará das classificações obtidas de acordo com as seguintes ponderações:

Fator	Descrição	Ponderação
SRV	Período inferior a 30 dias consecutivos	100%
SRV	Período igual ou superior a 30 dias consecutivos e inferior a 45 dias consecutivos	40%
SRV	Período igual ou superior a 45 dias consecutivos e inferior a 60 dias consecutivos	10%
SRV	Período superior ou igual a 60 dias consecutivos	5%

A pontuação do fator **SRV** será calculada de acordo com a seguinte fórmula:



$$SRV = ((PTBase / 75) / PI) \times Ponderação$$

onde

PTBase é o preço base (sem IVA, em Euros) definido para o procedimento.

PI é o prazo de implementação (em dias seguidos) da proposta.

6. Em caso de empate será adjudicada a proposta que apresentar o menor prazo de implementação dos serviços objeto do contrato.
7. Caso o empate persista, a adjudicação recairá na proposta selecionada na sequência de sorteio, realizado pelo Júri na presença de um representante de cada um dos concorrentes, do qual será redigida ata a assinar por todos os intervenientes, de acordo com as regras constantes do **Anexo III** ao presente Programa.
8. Sem prejuízo de não ser fixado um preço anormalmente baixo, os SMS reservam-se o direito de qualificar o preço de uma ou mais propostas como anormalmente baixo, por decisão devidamente fundamentada do órgão competente para a decisão de contratar, designadamente, por se revelar insuficiente para o cumprimento de obrigações legais em matéria ambiental, social e laboral ou para cobrir os custos inerentes à execução do contrato.

Cláusula 15.ª

Audiência Prévia

1. Após a análise das propostas e aplicação do critério de adjudicação, o Júri elabora fundamentadamente um relatório, no qual deve propor a ordenação das mesmas, sendo os concorrentes notificados para se pronunciarem no prazo de **5 dias úteis** em sede de audiência prévia.
2. No Relatório Preliminar, o Júri deve também propor a exclusão das propostas relativamente às quais se verifique alguma das situações a que alude o n.º 2 do artigo 146.º do CCP.
3. O Júri elabora um Relatório Final fundamentado, nos termos do disposto do artigo 148.º do CCP.

Cláusula 16.ª

Adjudicação

1. A adjudicação é o ato pelo qual o órgão competente para a decisão de contratar aceita a única proposta apresentada ou escolhe uma de entre as propostas apresentadas, nos termos do n.º 1 do artigo 73.º do CCP.
2. A decisão de adjudicação é notificada em simultâneo a todos os concorrentes, sendo remetido o Relatório Final de análise de propostas, nos termos do n.º 3 do artigo 77.º do CCP.



3. Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, o órgão competente para a decisão de contratar notificará o adjudicatário para:
- Apresentar os documentos de habilitação exigidos nos termos do disposto no artigo 81.º do CCP;
 - Prestar caução indicando expressamente o seu valor;
 - Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada;
 - Se pronunciar sobre a minuta de contrato, quando este for reduzido a escrito;
 - Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, a constituição da sociedade comercial, de acordo com os requisitos fixados nas peças do procedimento e os termos da proposta adjudicada.

Cláusula 17.ª

Documentos de habilitação

1. O adjudicatário deve apresentar através da plataforma eletrónica, até ao **5.º dia** após a notificação de adjudicação, os documentos de habilitação exigidos no artigo 81.º do CCP, nomeadamente:
- Declaração emitida conforme o modelo constante do Anexo II do CCP, do qual faz parte integrante, de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º desse diploma;
 - Código de acesso à Certidão Permanente ou Certidão do Registo Comercial, com todas as inscrições em vigor ou documento comprovativo da titularidade da empresa unipessoal ou, em caso de empresa sediada em outro Estado Membro, documento equivalente, com todas as inscrições em vigor que revele a titularidade das habilitações adequadas e necessárias à execução das prestações objeto do contrato a celebrar;
 - Documento comprovativo de Registo Central de Beneficiário Efetivo (RCBE), nos termos do disposto no artigo 37.º, n.º 1, alínea b) da Lei n.º 89/2017, de 21 de agosto e no artigo 87.º-A do CCP, ou respetivo código de acesso;
 - Certidão de não dívida à Segurança Social, ou prestação de consentimento para efeitos de consulta da situação contributiva na Internet, nos termos do Decreto-Lei n.º 114/2007, de 19 de abril;
 - Certidão de não dívida às Finanças, ou prestação de consentimento para efeitos de consulta da situação contributiva na Internet, nos termos do Decreto-Lei n.º 114/2007, de 19 de abril;



- f. Certidão de Registo Criminal, da pessoa coletiva e de todos os titulares dos seus órgãos sociais da administração, direção ou gerência que se encontrem em efetividade de funções, em conformidade com o estabelecido na alínea b) e h), do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;
 - g. Plano de prevenção de corrupção e de infrações conexas.
- 2. Quaisquer documentos comprovativos da titularidade das habilitações legalmente exigidas para a execução das prestações objeto do contrato a celebrar, ainda que não constem do Programa do Procedimento, poderão ser solicitados ao adjudicatário, sendo fixado um prazo para o efeito, nos termos do n.º 8 do artigo 81.º do CCP.
- 3. No caso de não emissão dos documentos ou certificados referidos nos números anteriores ou se estes não se referirem a todos os casos referidos nas alíneas b) e h) do artigo 55.º do CCP, podem os mesmos ser substituídos por uma declaração solene, sob compromisso de honra, feita pelo interessado perante a autoridade judicial ou administrativa competente, um notário ou um organismo profissional qualificado, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 83.º-A do CCP.
- 4. Tendo em atenção o disposto no n.º 1, alínea b) do artigo 37º da Lei n.º 89/2017, de 21 de agosto, o incumprimento das obrigações declarativas previstas no Regime Jurídico do Registo Central do Beneficiário Efetivo, proíbe a celebração do contrato decorrente do presente procedimento, constituindo causa de caducidade da adjudicação, por força do disposto no artigo 87º-A do CCP.
- 5. Para a supressão de irregularidades detetadas nos documentos apresentados que possam levar à caducidade da adjudicação, nos termos do n.º 1 do artigo 86.º CCP, o órgão competente para a decisão de contratar deve notificar o adjudicatário relativamente ao qual o facto ocorreu, fixando-lhe um prazo, não superior a **3 dias**, para que se pronuncie, por escrito, ao abrigo do direito de audiência prévia, nos termos do n.º 2 do artigo 86.º do CCP.
- 6. Quando as situações previstas no número anterior se verifiquem por facto que não seja imputável ao adjudicatário, o órgão competente para a decisão de contratar deve conceder-lhe, em função das razões invocadas, um prazo adicional para a apresentação dos documentos em falta, sob pena de caducidade da adjudicação, nos termos do n.º 3 do artigo 86.º do CCP.
- 7. Nos casos previstos nos números anteriores, o órgão competente para a decisão de contratar deve adjudicar a proposta ordenada em lugar subsequente, conforme o disposto no n.º 4 do artigo 86.º do CCP.
- 8. Caso o adjudicatário seja um agrupamento de empresas, deverão ainda ser apresentados os seguintes documentos:
 - a. Cópia do Contrato de ACE ou Contrato de Consorcio Externo em Regime de Responsabilidade Solidária;
 - b. Procuração outorgada por todos os membros do consórcio ao seu líder conferindo-lhe os poderes a que se refere o n.º 1 do artigoº 14.º do Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho.



Cláusula 18.ª**Caução**

1. O adjudicatário deverá prestar uma caução destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que assume com essa celebração, no valor de **5% do preço contratual**, nos termos previstos nos artigos 88.º e seguintes do CCP.
2. Ao prazo e ao modo de prestação da caução, assim como à determinação da responsabilidade pelas respetivas despesas, é aplicável o previsto no artigo 90.º do CCP.
3. Os modelos referentes à caução são os previstos no **Anexo IV** (modelo de garantia bancário/depósito caução) e **Anexo V** (guia de depósito) ao presente programa de concurso.
4. A caução deverá ser prestada no prazo de **10 dias** a contar da decisão da notificação da adjudicação, sob pena de caducidade desta, devendo comprovar essa prestação junto da entidade adjudicante no dia imediatamente subsequente.
5. Não é exigida a prestação de caução desde que o adjudicatário, no prazo correspondente, apresente seguro da execução do contrato a celebrar (ou declaração de assunção de responsabilidade solidária), emitido nos termos previstos no n.º 4 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.
6. Os SMS irão promover a libertação integral da caução no prazo de 30 (dias) após o cumprimento de todas as obrigações do Cocontratante.
7. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do adjudicatário.

CAPÍTULO IV | CELEBRAÇÃO DO CONTRATO**Cláusula 19.ª****Minuta do Contrato**

1. A minuta é aprovada pelo órgão competente para a decisão de contratar em simultâneo com a decisão de adjudicação, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 98.º do CCP.
2. Depois de aprovada a minuta do contrato a celebrar, o órgão competente para a decisão de contratar notifica o adjudicatário, nos termos do n.º 1 do artigo 100.º do CCP.
3. A minuta do contrato a celebrar considera-se aceite pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos 5 (cinco) dias subsequentes à respetiva notificação, conforme o disposto no artigo 101.º do CCP.
4. A outorga do contrato deve ter lugar no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da aceitação da minuta ou da decisão sobre a reclamação, nos termos do n.º 1 do artigo 104.º do CCP;



5. A não outorga do contrato, por facto imputável ao adjudicatário, ocasiona a caducidade da adjudicação nos termos do n.º 1 do artigo 105.º do CCP.
6. As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato ou a recusa dos ajustamentos propostos, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 102.º do CCP.

Cláusula 20.ª

Redução do contrato a escrito

1. Salvo nos casos previstos no artigo 95.º do CCP, o contrato deve ser reduzido a escrito através da elaboração de um clausulado em suporte informático com a aposição de assinaturas eletrónicas, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º do CCP.
2. As despesas e os encargos inerentes à redução do contrato a escrito são da responsabilidade da Entidade Adjudicante, com exceção dos impostos legalmente devidos pelo Cocontratante.

Cláusula 21.ª

Publicitação do contrato

Nos termos do artigo 465.º do CCP, a publicitação do contrato será efetuada no portal da Internet dedicado aos Contratos Públicos, sito em www.base.gov.pt.

Cláusula 22.ª

Ressalvas

1. A Entidade Adjudicante reserva-se o direito de não realizar a adjudicação do presente procedimento, nos termos no artigo 79.º do CCP.
2. Em tudo o não especificado no presente Programa e peças do procedimento aplicam-se, subsidiariamente, as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, bem como as disposições legislativas e regulamentares aplicáveis, de acordo com a natureza do objeto do contrato a celebrar.



ANEXO A**Modelo de indicação do preço contratual**

(nos termos da alínea b) do n.º 1 da cláusula 9.ª do Programa do Procedimento)

... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de Concurso Público, a que se refere o anúncio publicado no Diário da República, Anúncio de Procedimento n.º ____, de ____ de ____ de 2025 e no Jornal Oficial da União Europeia, Anúncio de Procedimento n.º ____, de ____ de ____, relativo à “**aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026 – 2028**”, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo mencionado no caderno de encargos pelo preço contratual de _____ € (extenso), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, nos termos do disposto nos artigos 60.º e 97.º do Código dos Contratos Públicos.

O valor acima indicado é decomposto da seguinte forma:

- I. Circuitos Dedicados MPLS _____
- II. Rede privada para Videovigilância _____
- III. Voz Fixa _____
- IV. Voz e Dados Móvel _____
- V. Banda Larga Móvel _____
- VI. Acessos Internet _____
- VII. TV-Net-Voz _____
- VIII. Serviço de Conectividade Gerida M2M _____
- IX. Plataforma Multicanal _____
- X. Cloud Privada _____
- XI. Solução de Contact Center _____

Às quantias supramencionadas acrescerá o IVA à taxa legal em vigor.

Data _____

Assinatura _____



ANEXO I**Modelo de declaração**

[a que se refere a alínea a), do n.º 1, do artigo 57.º ou a subalínea i), da alínea b), e alínea c), do n.º 3, do artigo 256.º -A, do CCP, conforme aplicável]

1 — ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do caderno de encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de... (designação ou referência ao procedimento em causa) e, se for o caso, do caderno de encargos do acordo –quadro aplicável ao procedimento, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo do mencionado caderno de encargos, relativamente ao qual declara aceitar, sem reservas, todas as suas cláusulas.

2 — Declara também que executa o referido contrato nos termos previstos nos seguintes documentos, que junta em anexo (3):

a)...

b)...

3 — Declara ainda que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do referido contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

4 — Mais declara, sob compromisso de honra, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

5 — O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

6 — Quando a Entidade Adjudicante o solicitar, o concorrente obriga -se, nos termos do disposto no artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, a apresentar os documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do n.º 1 do artigo 55.º do referido Código.

7 — O declarante tem ainda pleno conhecimento de que a não apresentação dos documentos solicitados nos termos do número anterior, por motivo que lhe seja imputável, determina a caducidade da adjudicação que eventualmente recaia sobre a proposta apresentada e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.



... (local), (data), [assinatura (4)].

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Enumerar todos os documentos que constituem a proposta, para além desta declaração, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e nos n.os 2 e 3 do artigo 57.º

(4) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.º



ANEXO II**Modelo de declaração**

[a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º]

1 — ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), adjudicatário(a) no procedimento de... (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos:

2 — O declarante junta em anexo [ou indica...como endereço do sítio da Internet onde podem ser consultados (3)] os documentos comprovativos de que a sua representada (4) não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

3 — O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica a caducidade da adjudicação e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local), (data), [assinatura (5)].

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Acrescentar as informações necessárias à consulta, se for o caso.

(4) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(5) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.º



ANEXO III**Regras do Sorteio****[nos termos da [cláusula 14.ª](#) do Programa de Procedimento]**

1. O sorteio será realizado na presença do júri do procedimento, em data e hora a notificar, com a antecedência de 5 (cinco) dias, nas instalações da entidade adjudicante.
2. Ao sorteio poderão comparecer um representante de cada concorrente admitido, fazendo-se acompanhar de credenciação/certificação com poderes para representar a empresa no ato, acompanhado do seu bilhete de identidade/cartão do cidadão, sem os quais não poderá participar no sorteio. As presenças serão registadas em folha própria.
3. Mesmo em caso de ausência de algum dos concorrentes admitidos, o sorteio será realizado, à hora constante da notificação, e o resultado do mesmo será vinculativo para efeitos da ordenação das propostas.
4. O sorteio realizar-se-á da seguinte forma:
 - a. Existirão bolas homogéneas, iguais em material, volume e peso, numeradas de 1 até ao número total de concorrentes colocados em situação de empate;
 - b. A cada concorrente empatado, será atribuída uma bola numerada;
 - c. A atribuição do número de cada bola é feita por ordem alfabética dos concorrentes em situação de empate;
 - d. As bolas, após a sua apresentação, serão introduzidas num saco opaco, na presença do júri e dos representantes dos concorrentes, que no dia e hora indicada se encontrem na sala do sorteio;
 - e. A extração, de cada bola do saco, será realizada pelo presidente do Júri, ou seu substituto legal, obtendo-se a seguinte ordenação:
 - i. A extração da primeira bola corresponderá ao concorrente que ficará ordenado em 1º lugar;
 - ii. A extração da segunda bola corresponderá ao concorrente que ficará ordenado em 2º lugar e assim sucessivamente;
 - f. Após a extração de todas as bolas será elaborada a ata, assinada pelos elementos do júri, onde constará, nomeadamente, a ordenação das propostas resultante do respetivo sorteio.



ANEXO IV**Modelo de Garantia Bancária/Seguro-Caução para garantia das obrigações do adjudicatário**
[nos termos da cláusula 18.ª do Programa de Procedimento]

Garantia Bancária / Seguro de Caução n.º _____

Em nome e a pedido de _____ (identificação completa do adjudicatário), vem o(a) _____ (identificação da instituição que garante), pelo presente documento, prestar, a favor dos Serviços Municipalizados de Setúbal, uma garantia bancária/seguro-caução (eliminar o que não interessa), até ao montante de _____ € (valor por extenso), destinada(o) a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelos(s) garantido(s) no âmbito do processo relativo à adjudicação de _____ (identificação do procedimento), nos termos e para os efeitos previstos nos artigos 88.º a 90º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a 5 % do preço contratual e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (eliminar o que não interessar) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objeções do(s) garantido(s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida até que seja expressamente autorizada a sua libertação pela entidade beneficiária, não podendo ser anulada ou alterada sem esse mesmo consentimento e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

(data e assinatura banco/seguradora)



ANEXO V**Modelo de Guia de Depósito****[nos termos da [cláusula 18.ª](#) do Programa de Procedimento]**

Nos termos e para os efeitos do ponto 18.º do Programa do procedimento pré-contratual para o fornecimento de _____ (designação do contrato), vai _____ (identificação completa do adjudicatário) depositar na _____ (sede, filial, agência ou delegação) da _____ (instituição), com o IBAN _____, a quantia de _____ € (valor por extenso), (em dinheiro ou representada por _____), como caução destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pelo _____ (identificação do adjudicatário) ao abrigo do contrato a celebrar na sequência do referido procedimento pré-contratual.

Este depósito fica à ordem dos Serviços Municipalizados de Setúbal, a quem deve ser remetido o respetivo documento comprovativo para conhecimento.

(Data e assinatura)



Anexo VI

Consulta Preliminar

(Cfr. Cláusula 3ª do Caderno de Encargos)



CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º XX/2025/SMS-NUP N.º
2025000XXX

“AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS,
PARA O TRIÉNIO 2026-2028”

ÍNDICE

PARTE I CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS.....	3
Cláusula 1. ^a Entidade Adjudicante e Objeto do Procedimento	3
Cláusula 2. ^a Vigência.....	3
Cláusula 3. ^a Preço Base.....	4
Cláusula 4. ^a Preço contratual e condições de pagamento.....	4
Cláusula 5. ^a Forma da prestação dos serviços.....	5
Cláusula 6. ^a Obrigações principais do Cocontratante.....	5
Cláusula 7. ^a Sigilo e Tratamento de Dados Pessoais.....	6
Cláusula 8. ^a Seguros e Encargos Sociais.....	8
Cláusula 9. ^a Penalidades contratuais e resolução do contrato.....	9
Cláusula 10. ^a Subcontratação e cessão da posição contratual.....	10
Cláusula 11. ^a Cessão da posição contratual por incumprimento.....	10
Cláusula 12. ^a Força Maior.....	10
Cláusula 13. ^a Gestor do contrato.....	11
Cláusula 14. ^a Resolução de litígios	11
Cláusula 15. ^a Comunicações e notificações.....	12
Cláusula 16. ^a Contagem dos prazos.....	12
Cláusula 17. ^a Legislação aplicável.....	12
PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	13
Cláusula 1. ^a Requisitos Gerais.....	13
Cláusula 2. ^a Descrição da Solução	13
Cláusula 3. ^a Circuitos Dedicados MPLS.....	14
Cláusula 4. ^a Rede privada para Videovigilância	15
Cláusula 5. ^a Serviço de Voz Fixa	18
Cláusula 6. ^a Serviço de Voz- Dados Móvel.....	22
Cláusula 7. ^a Serviço de Banda Larga Móvel	24
Cláusula 8. ^a Serviço de Acesso Internet.....	25
Cláusula 9. ^a Serviço de Televisão-Internet- Voz	26
Cláusula 10. ^a Serviço de Conectividade Gerida M2M	27
Cláusula 11. ^a Plataforma Multicanal	30
Cláusula 12. ^a Cloud Privada.....	33
Cláusula 13. ^a Solução de Contact Center	36



Cláusula 14.ª	Níveis de Serviço	46
Cláusula 15.ª	Subsidição	47
Cláusula 16.ª	Serviços de Implementação	48



PARTE I | CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

Cláusula 1.ª

Entidade Adjudicante e Objeto do Procedimento

1. A Entidade Adjudicante são os Serviços Municipalizados de Setúbal (SMS), pessoa coletiva n.º 680 033 629, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º 148, 2.º piso, 2900-309 Setúbal, telefone 265 009 520, e com o endereço de e-mail geral@sms-setubal.pt, também designado por “SMS” ou “Contraente Público”.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Concurso Público com publicação no Jornal Oficial da União Europeia, que tem por objeto principal a **aquisição de solução de comunicações de voz e dados, para o triénio 2026 – 2028**, nos termos melhor definidos na Parte II – Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos.
3. O objeto do contrato contempla os seguintes serviços:
 - a. Circuitos Dedicados MPLS;
 - b. Rede privada para Videovigilância;
 - c. Voz Fixa;
 - d. Voz e Dados Móvel;
 - e. Banda Larga Móvel;
 - f. Acessos Internet;
 - g. TV-Net-Voz;
 - h. Serviço de Conectividade Gerida M2M;
 - i. Plataforma Multicanal;
 - j. Cloud Privada;
 - k. Solução de Contact Center.
4. O Contraente Público reserva-se o direito de, sempre que considere necessário, prestar as informações complementares necessárias à boa e regular execução do contrato.

Cláusula 2.ª

Vigência

O contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação, entrará em vigor a **01/01/2026** e sempre após a concessão do respetivo visto do Tribunal de Contas, e cessa a sua vigência logo que atingido um dos seguintes limites:

- a. Vigência até **31/12/2028**; ou
- b. Quando atingido o valor contratual constante da proposta do adjudicatário.



Cláusula 3.ª**Preço Base**

1. O preço base do presente concurso público é de **1.860.000,00 €** (um milhão e oitocentos e sessenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, e correspondendo ao preço máximo que os Serviços Municipalizados de Setúbal se encontram dispostos a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto, durante o prazo de execução do contrato.
2. O preço base tem como fundamento numa consulta preliminar ao mercado, de acordo com o artigo 47.º, n.º 3 e 35-A do CCP.
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída aos SMS, incluindo alimentação e deslocação dos meios humanos alocados à prestação de serviços, materiais, produtos e equipamentos que se afigurem necessários à prossecução das prestações objeto do contrato, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. O preço contratual não é passível de ser revisto, se não nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos e na legislação aplicável ao âmbito do objeto do contrato.
5. O presente procedimento assuma a seguinte classificação CPV (*Vocabulário Comum para os Contratos Públicos, constante do Anexo I do Regulamento (CE) da Comissão, em vigor*) – Serviços telefónicos e de transmissão de dados, sendo que o vocabulário principal corresponde ao código **64210000-1**.

Cláusula 4.ª**Preço contratual e condições de pagamento**

1. Os Serviços Municipalizados de Setúbal obrigam-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, tendo por limite o valor referido na cláusula anterior, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. As quantias devidas pela execução do contrato serão pagas no prazo de **60 dias** após a receção das respetivas faturas, as quais deverão ser emitidas **mensalmente**, após a instalação da solução ou das suas componentes, incluindo os consumos realizados no mês a que se refere a fatura, observando o disposto no artigo 299.º-B do CCP e respetiva legislação conexa.
3. As fatura(s) deverão ser emitidas, observando o disposto no artigo 299.º-B do CCP e respetiva legislação conexa, em nome dos Serviços Municipalizados de Setúbal, NIPC 680033629, e remetidas através do Portal da Fatura Eletrónica na Administração Pública, sito em <https://www.feap.gov.pt/>, nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 07 de abril, e do Decreto-Lei n.º 54/2023, de 14 de julho, ou através do endereço eletrónico geral@sms-setubal.pt, em formato PDF.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de cheque ou transferência bancária.



5. Para efeitos de pagamento, na fatura deverá estar identificado o número do compromisso, o número da Ordem de Compra ou documento equivalente, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 9.º da LCPA.

Cláusula 5.ª

Forma da prestação dos serviços

Os serviços deverão ser efetuados em articulação com os Serviços Apoio dos Serviços Municipalizados de Setúbal, de acordo com as cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos, ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o Cocontratante a obrigação principal de prestar os serviços objeto do contrato, e, designadamente:
 - a. Obrigação do exato cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais e condições previstas na Parte II – Especificações Técnicas, do presente Caderno de Encargos, em estrito cumprimento da legislação aplicável, das disposições contratuais e com absoluta subordinação aos princípios de ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - b. Comunicar antecipadamente por escrito ao Gestor do Contrato, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos;
 - c. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução de contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contatos e moradas indicados no contrato a celebrar;
 - d. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - e. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessárias para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato a celebrar, designadamente as autorizações legalmente exigidas para o exercício da atividade seguradora;
 - f. Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal alocado à prestação de serviços venha a ter acesso;
 - g. Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificações técnico-científica adequada, de forma a garantir uma correta articulação com os representantes dos Serviços



Municipalizados;

- h. Observar o disposto no artigo 419.º-A do CCP, que determina a obrigatoriedade dos trabalhadores afetos à prestação de serviços prestarem atividade em regime de contrato de trabalho sem termo ou em regime de contrato de trabalho a termo, desde que por período de tempo não inferior ao prazo de execução do contrato.
2. A título acessório, o Cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 7.ª

Sigilo e Tratamento de Dados Pessoais

1. O Cocontratante deve guardar sigilo sobre a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e 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, excluindo-se do dever de sigilo a informação e a documentação que o Cocontratante deva, nos termos legais, disponibilizar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido legítimo de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
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 prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. As partes comprometem-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, Lei n.º 58/2019 de 08/08 e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante o presente procedimento, vigência do respetivo contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação.
5. O adjudicatário obriga-se ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre os Serviços Municipalizados de Setúbal, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato, comprometendo-se designadamente a:
 - a. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelos Serviços Municipalizados de Setúbal, única e exclusivamente para efeitos do presente Contrato;
 - b. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a



- que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelos Serviços Municipalizados de Setúbal, sem que, tenha sido por este, expressamente instruído por escrito;
- c. Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - d. Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, subempreiteiros, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o Cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - e. Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;
 - f. Colaborar com o Encarregado de Proteção de Dados dos Serviços Municipalizados de Setúbal, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
6. O adjudicatário garante, sem prejuízo de assegurar a utilização contínua dos dados e aplicações migradas findo o Contrato, que os dados pessoais por si tratados, são integralmente destruídos, mantendo-se também o sigilo mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo pelo qual ocorra.
7. Em observância do RGPD, os currículos e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que os Serviços Municipalizados de Setúbal, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fiquem habilitados para o tratamento desses dados.
8. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informação de que o próprio ou os seus colaboradores venham a ter conhecimento no decorrer do presente procedimento e da execução do contrato, relacionada com a atividade da entidade adjudicante.
9. Os dados pessoais contidos no contrato escrito são considerados necessários para a formalização e execução do mesmo e, ainda, se necessário, para o cumprimento de outras obrigações legais, sendo aqueles de conservação permanente, em conformidade com o estipulado no artigo 5º, n.º 1, alíneas b) e e) e no artigo 89.º, ambos do RGPD, e no artigo 21.º, n.º 2, da lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
10. Os Serviços Municipalizados de Setúbal poderão transmitir os dados pessoais a que se refere o presente artigo aos seus colaboradores, prestadores de serviços e subcontratantes para o cumprimento das finalidades acima referidas e, bem assim, a autoridades judiciais, fiscais, regulatórias ou outras para o cumprimento de imposições legais ou regulamentares.
11. Os titulares têm os seguintes direitos sobre os dados pessoais que lhes digam respeito:
- a. A exercer perante os Serviços Municipalizados de Setúbal: direito de acesso; direito de retificação dos dados inexatos; direito ao apagamento; direito à limitação do tratamento;



direito de portabilidade dos dados; direito de oposição ao tratamento; direito a não ficar sujeito a decisões exclusivamente automatizadas, incluindo a definição de perfis; nas situações de consentimento, direito de retirar consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;

b. A exercer perante o Encarregado de Proteção de Dados: o direito de apresentar exposições.

12. Na publicação do contrato, nos termos do disposto no CCP, o Contraente Público procederá previamente ao expurgo dos dados pessoais dos intervenientes que não sejam necessários para assegurar essa finalidade.
13. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informação de que o próprio ou os seus colaboradores venham a ter conhecimento no decorrer do contrato, atinentes à organização e à atividade do Contraente Público, quer durante a execução deste, quer após a cessação da sua vigência.

Cláusula 8.ª

Seguros e Encargos Sociais

1. É da exclusiva responsabilidade do Cocontratante o cumprimento de quaisquer obrigações de natureza fiscal e para fiscal, ou outras decorrentes da celebração do contrato, incluindo as impostas pela legislação laboral.
2. O Cocontratante obriga-se a cumprir todos os procedimentos legais e convencionais aplicáveis à sua atividade e relativos aos trabalhadores e colaboradores que estão ao seu serviço, nomeadamente o pagamento dos encargos sociais, seguros ou outros legalmente fixados e obriga-se a contratar e manter em vigor todos os seguros legalmente exigíveis para o exercício da respetiva atividade.
3. O Cocontratante obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, relativamente a todo o seu pessoal, sendo por sua conta os encargos que daí resultarem, incluindo os que decorram de eventuais acidentes.
4. O Cocontratante é responsável por quaisquer ações diretas ou indiretas dos seus trabalhadores e colaboradores, que impliquem prejuízo para o Contraente Público, para os seus trabalhadores ou para terceiros.
5. O Cocontratante obriga-se a contratar seguros, que garantam a cobertura dos riscos e danos, direta ou indiretamente emergentes da sua atividade, bem como se obriga a segurar os meios de transporte que sejam empregues na execução da prestação de serviços, bem como todo o pessoal neles transportados na qualidade de passageiros.
6. O Cocontratante é ainda responsável pelo pagamento de quaisquer indemnizações devidas ao Contraente Público, aos seus trabalhadores ou a terceiros, originadas por danos causados em consequência de quaisquer ações ou omissões que lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis ou aos trabalhadores ou colaboradores ao seu serviço.



7. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato por causa imputável do Cocontratante, este será responsável pelas despesas suportadas pelo Contraente Público que sejam diretamente relacionadas com o objeto em falta.
8. Todos os encargos referentes a seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, são de responsabilidade do Cocontratante.
9. Os seguros indicados como obrigatórios neste Caderno de Encargos em nada diminuem ou restringem as obrigações e responsabilidades (legais, contratuais e outras) do Cocontratante perante os Serviços Municipalizados de Setúbal e a legislação em vigor.

Cláusula 9.ª

Penalidades contratuais e resolução do contrato

1. Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações emergentes do contrato, e por causa imputável ao Cocontratante, poderão ser aplicadas as seguintes sanções contratuais nos seguintes casos:
 - a. Pelo incumprimento do prazo de implementação dos serviços objeto do contrato proposto, por causa imputável ao Cocontratante, o Contraente Público pode aplicar uma sanção, por cada dia de atraso, até 0,5% (cinco décimas percentuais) do preço contratual;
 - b. Pelo incumprimento dos níveis de serviço previstos nas Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos, por causa imputável ao Cocontratante, o Contraente Público pode aplicar uma sanção, por cada dia de atraso no cumprimento, até 0,2% (dois décima percentual) do preço contratual.
2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o Contraente Público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
3. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do Fornecedor, o Contraente Público, pode exigir-lhe uma sanção contratual de até aos limites indicados no número anterior.
4. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Fornecedor ao abrigo do n.º 1, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
5. O Contraente Público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Contraente Público exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato ou danos excedentes.



Cláusula 10.ª**Subcontratação e cessão da posição contratual**

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

Cláusula 11.ª**Cessão da posição contratual por incumprimento**

1. É possível a cessão da posição contratual por parte do Cocontratante mediante prévia autorização do Contraente Público, nos termos do disposto do n.º 2 do artigo 318.º do CCP.
2. Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 318.º-A, em caso de incumprimento pelo Cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente deste procedimento que venha a ser indicado pelo Contraente Público, pela ordem sequencial da ordenação em que ficarem no procedimento.
3. A cessão da posição contratual referida no número anterior é efetuada por ato administrativo do Contraente Público.

Cláusula 12.ª**Força Maior**

1. Não podem ser impostas penalidades ao Cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. Circunstâncias que não constituem força maior para os subcontratos 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 grupo de sociedades dos seus subcontratados;
 - c. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaíam;



- d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e. Incêndios ou inundações como origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 13.ª

Gestor do contrato

1. Dadas as especiais características da complexidade, nomeadamente, técnica do presente contrato a sua execução é permanentemente acompanhada por três Gestores do Contrato, o **Dr. º João Grãos Duros**, na qualidade de Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação da Área de Suporte dos Serviços Municipalizados de Setúbal, para a função de acompanhar permanentemente a execução do mesmo na globalidade, o **Sr. João Lobato**, na qualidade de assistente técnico do Departamento de Informática, para a função de acompanhar a execução do contrato em específico relativo aos equipamentos associados, e a **Dr.ª Monica Leitão**, na qualidade de coordenadora do serviço do atendimento, apoio e comunicação com o cliente, para a função de acompanhar a execução do contrato em específico à solução de Contact Center, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, que deverão garantir as condições necessárias à boa execução da prestação de serviços.
2. Caso os gestores detetem desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, devem comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
3. Aos Gestores do Contrato podem ser delegados poderes para a adoção das medidas a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 14.ª

Resolução de litígios

A resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, é submetida ao Tribunal Administrativo territorialmente competente, com expressa renúncia a qualquer outro.



Cláusula 15.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. As comunicações e notificações devem ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, de acordo com o disposto nos artigos 467.º e 468.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 16.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 17.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



PARTE II | ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 1.ª

Requisitos Gerais

1. O prestador de serviços deverá cumprir os requisitos funcionais e técnicos mínimos definidos no Decreto-Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro, referente à Lei das Comunicações Eletrónicas e demais legislação aplicável.
2. O número de utilizadores e serviços identificados para a implementação da solução solicitada correspondem às necessidades presentes e correspondentes a um futuro a curto prazo dos Serviços Municipalizados de Setúbal.
3. O número de utilizadores e serviços poderá ser ampliado ou diminuído de acordo com as necessidades dos Serviços Municipalizados de Setúbal (**SMS**), sem alteração contratual (condições gerais e vinculação) e de acordo com valores máximos enviados na proposta da entidade proponente.
4. O perfil de tráfego apresentado deverá, nestes termos, ser considerado como meramente indicativo e é apresentado para efeitos de avaliação de propostas, não se constituindo em nenhuma situação como um compromisso de utilização dos serviços.

Cláusula 2.ª

Descrição da Solução

1. Os SMS dispõem atualmente de uma solução de Central Telefónica Virtual com integração das suas redes de voz fixa e voz móvel, circuitos MPLS a interligar todos os seus sites.
2. As propostas dos concorrentes deverão ser organizadas de modo a contemplar a totalidade dos seguintes serviços:
 - a. Circuitos Dedicados MPLS;
 - b. Rede privada para Videovigilância;
 - c. Voz Fixa;
 - d. Voz e Dados Móvel;
 - e. Banda Larga Móvel;
 - f. Acessos Internet;
 - g. TV-Net-Voz;
 - h. Serviço de Conectividade Gerida M2M;
 - i. Plataforma Multicanal;
 - j. Cloud Privada;
 - k. Solução de Contact Center.



3. A solução proposta deverá cumprir todos os requisitos técnicos e funcionais mínimos indicados, bem como os níveis de serviço especificados nestas cláusulas técnicas, devendo o proponente, na sua proposta, apresentar uma memória descritiva na qual indique de forma detalhada o modo como pretende assegurar o funcionamento e o cumprimento total destes requisitos e níveis de serviço.
4. O adjudicatário deverá disponibilizar relatórios e ferramenta(s) de gestão para que o adjudicante possa gerir a solução e aferir o cumprimento do estipulado neste Caderno de Encargos e Proposta.
5. O adjudicatário deverá garantir a possibilidade de atribuir equipamentos à entidade adjudicante, sendo que nestes casos, a propriedade do equipamento será do adjudicatário e a própria entidade adjudicante será considerada como utilizador.
6. O adjudicatário deverá garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante e para cada utilizador, ser bloqueado o acesso a serviços suportados pelas classes de tráfego discriminadas e de forma independente.
7. O adjudicatário deverá garantir a portabilidade das numerações existentes, sem custos associados, minimizando o impacto no normal funcionamento do Município.
8. O adjudicatário deverá ministrar a formação necessária aos técnicos dos Serviços Municipalizados de Setúbal para a sua capacitação na administração das plataformas necessárias ao bom funcionamento da solução proposta bem como a formação dos seus utilizadores.
9. O adjudicatário deverá nomear um gestor de contrato que reunirá trimestralmente com o representante da entidade adjudicante para avaliação das especificações técnicas e funcionais e sua adequação às necessidades efetivas da mesma.

Cláusula 3.ª

Circuitos Dedicados MPLS

1. Pretende-se a implementação de uma rede privada para a interligação de todos os sites dos Serviços Municipalizados de Setúbal. Esta interligação segura deverá ser uma extensão da rede interna em layer 3 para a maior parte das instalações abaixo indicadas.

Local	Largura de Banda (Mbps)	Morada	Código Postal	GPS
Sede	300/300	Av. 5 de outubro 148, 3º andar Loja B	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Setúbal	1000/1000	Av. 5 de outubro 148, 2º andar Loja E	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Setúbal - Backup	300/300	Av. 5 de outubro 148, 2º andar Loja E	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Azilão	100/100	Rua José Augusto Coelho, nº 27	2925-538 Setúbal	38.51771265229483, -9.01615241712096
Contact Center	100/100	Av. 5 de outubro 148, 4º andar Loja M	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Instalações de Ciprestes	1000/1000	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal	38.54389600385486, -8.884420240418082
Instalações de Ciprestes - Backup	300/300	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal	38.54389600385486, -8.884420240418082
Instalações de Poçoilos	300/300	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55289928237461, -8.864062183212262
Instalações Poçoilos Contact Center	100/100	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55390281596036, -8.865386498544256



2. O serviço de VPN com Multi-QoS deve ser fornecido através de acesso dedicado com as velocidades mínimas solicitadas (download/Upload), com tráfego ilimitado suportado através de fibra ótica FTTH. Deve ainda possibilitar o estabelecimento de múltiplas conectividades sobre o mesmo meio físico, para total segmentação de tráfego, e com características funcionais e de serviço distintas, até 3 ligações lógicas mínimas.
3. Os sites de Loja de Setúbal e Ciprestes deverão disponibilizar conectividade entre si em layer 2, mantendo as funcionalidades de interligação de todos os sites em layer 3. Esta funcionalidade deriva da necessidade de interligação de 2 infraestruturas de servidores e storage em modo de Disaster Recovery ativo/ativo, sem necessidade de alteração de configurações de rede IP em caso de switch over de um dos sites.
4. Os circuitos de Backup disponibilizados para os sites de Loja de Setúbal e Ciprestes deverão ser fisicamente e de acesso separados dos restantes circuitos de forma a garantir a sua redundância.
5. Para além destes circuitos, deverão ainda ser disponibilizados circuitos redundantes automáticos, assentes em tecnologia de acesso diferente do acesso principal para o backup da conectividade, salvaguardando desta forma eventuais cortes do troço de acesso físico local ou qualquer outra indisponibilidade dos circuitos primários, baseados em tecnologia de rede móvel de 5ª geração sobre uma APN, com tráfego mensal ilimitado. Os equipamentos a suportar estes circuitos, deverão disponibilizar extensões de antenas para a sua instalação no exterior dos bastidores.
6. Os proponentes deverão incluir todos os equipamentos e materiais necessários ao bom funcionamento da solução proposta.

Cláusula 4.ª

Rede privada para Videovigilância

1. Os SMS dispõem de um conjunto de instalações que deverão dispor de uma rede de comunicações IP para suportar soluções de videovigilância, sensorização e controlo de acessos.
2. A solução pretendida deverá garantir uma VPN privada dos SMS com tráfego ilimitado mensal baseada preferencialmente em conectividade baseada em fibra ótica, sempre que possível a sua instalação, ou tecnologia wireless baseada em tecnologia 5G onde seja impraticável a instalação de fibra ótica.
3. A VPN privada deverá garantir a segurança de conectividade de todas as instalações e segmentação do restante tráfego do operador, garantindo a conectividade e performance aos circuitos MPLS propostos neste procedimento.

As performances mínimas pretendidas para cada uma das tecnologias serão:



- Fibra: 500/200 Mbps (Download/Upload)
- 5G: 250/35 Mbps (Download/Upload)

As instalações dividem-se em três grupos distintos:

Instalações de Captação:

Captações	Latitude	Longitude
JK 14 - Pinhal de Negreiros	38.5618	-9.0275
JK 15 - Pinhal de Negreiros	38.5637	-9.0283
PS1 Pinhal de Negreiros	38.5637	-9.0259
CBR5 - Pinhal de Negreiros	38.9633	-9.0317
CBR 6 - Pinhal de Negreiros	38.5534	-9.0265
JK 12 - Peru	38.5251	-9.0429
JK 5 - Poço Mouro	38.5424	-8.8611
JK 6 - Poço Mouro	38.5401	-8.8628
JK 9 - Poço Mouro	38.5396	-8.8576
JK 1 - Faralhão	38.5262	-8.8145
CBR 3 - Faralhão	38.5251	-8.8199
JK 10 - Algeruz	38.5566	-8.8170
PS 3 - Algeruz	38.5608	-8.8246
CBR 1 - Algeruz	38.5598	-8.8199
CBR 2 - Algeruz	38.5569	-8.8235
FR 1 - Pinhal das Espanholas	38.5688	-8.7956
SL 1 - Pinhal das Espanholas	38.5763	-8.8014
RA 1 - Pinhal das Espanholas	38.5837	-8.8076

Instalações de reservatórios:

Reservatórios	Latitude	Longitude
Reservatório da Portela	38.4963	-9.0356
Reservatório Elevado da Bela Vista	38.5206	-8.8719
Reservatório de S. Domingos	38.5121	-9.0126
Reservatório de S. Pedro	38.4981	-9.0366
Reservatório de Pinhal Negreiros	38.5587	-9.0278
Reservatório de Bassaqueira (2 células)	38.5202	-9.0097
	38.5202	-9.0095
Reservatório de Vendas	38.5285	-8.9858
Reservatório Apoiado da Bela Vista	38.5203	-8.8721
Reservatório do Farol da Azeda (2 células)	38.5440	-8.8752
	38.5436	-8.8751
Reservatório do Faralhão	38.5239	-8.8169
Reservatório de Algeruz	38.5588	-8.8228
	38.5588	-8.8229
Reservatório Apoiado de Pinheirinhos (2 células)	38.5304	-8.8804
	38.5302	-8.8806
Reservatório Elevado de Pinheirinhos	38.5293	-8.8781
Reservatório de Brancaneles	38.5296	-8.9024
Reservatório do Forte Velho (2 células)	38.5285	-8.9056
	38.5284	-8.9057
Reservatório do Carrascal	38.5238	-8.9184
Reservatório do Creiro	38.4847	-8.9729



Instalações de Estações Elevatórias:

Estações Elevatórias	Latitude	Longitude
Estação Elevatória do Faralhão	38.5175	-8.8121
Estação Elevatória de Alto da Guerra	38.5387	-8.8442
Estação Elevatória 1 da Chamburquinha	38.5237	-8.8047
Estação Elevatória 2 da Chamburquinha	38.5233	-8.8089
Estação Elevatória de Santo Ovídeo	38.5192	-8.8207
Estação Elevatória do Largo da Conceição	38.5251	-8.8910
Estação Elevatória de Vale da Rosa	38.5373	-8.8370
Estação Elevatória de Serralheira	38.5440	-8.8422
Estação Elevatória da Gambia	38.5510	-8.7611
Estação Elevatória da Mitrena	38.4971	-8.7952
Estação Elevatória Praia de Albarquel	38.5110	-8.9141

4. O concorrente deverá garantir a cobertura e a performance solicitada, devendo proceder ao reforço da cobertura ou priorização de tráfego sempre que necessário de modo a garantir as mesmas.
5. A implementação desta rede privada, e respetiva conectividade nas instalações indicadas, poderá ser realizada durante a vigência do contrato a ser estabelecido, em articulação com a implementação dos projetos de videovigilância e de controlo de acessos, sendo a faturação da mesma realizada tendo como base as conectividades ativas. Para efeitos de proposta, os concorrentes deverão indicar o valor máximo para a vigência do contrato.
6. Será da responsabilidade dos concorrentes a disponibilização dos equipamentos e materiais necessários para garantir a conectividade pretendida com as características solicitadas.
7. Os equipamentos a suportar os circuitos de baseados em tecnologia wireless 5G, deverão disponibilizar extensões de antenas para a instalação das mesmas no exterior dos bastidores maximizando a sua conectividade com a rede 5G.
8. Os concorrentes deverão indicar os valores unitários por tipo de conectividade, sendo os mesmos válidos durante a vigência do contrato para novas conectividades a serem realizadas posteriormente.
9. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar ferramentas de monitorização para todas as conectividades solicitadas de modo a possibilitar aos SMS a validação da qualidade e os níveis de serviço solicitados.
10. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar um relatório discriminado, com a periodicidade mensal, sobre as taxas de ocupação de débito em cada circuito, avarias, indisponibilidades, tempos de indisponibilidade e estado versus os níveis de serviço contratados, entre outras informações que considere relevantes para o relatório.
11. Os proponentes deverão incluir todos os equipamentos, serviços e materiais necessários ao bom funcionamento da solução proposta.



Cláusula 5.ª**Serviço de Voz Fixa**

1. Pretende-se a implementação de uma solução de central telefónica virtual. A atual numeração deverá ser totalmente associada à solução, sendo que esta listagem não é estática, podendo haver alterações ao longo do contrato.
2. A solução de voz fixa deverá englobar as seguintes instalações dos Serviços Municipalizados com a seguinte distribuição de telefones fixos:

Local	Nº de Equipamentos	Morada	Código Postal	GPS
Sede	12	Av. 5 de outubro 148, 3º andar Fração B	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Setúbal	50	Av. 5 de outubro 148, 2º andar Fração E	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Loja de Azeitão	2	Rua José Augusto Coelho, nº 27	2925-538 Setúbal	38.51771265223483, -9.01615241712096
Contact Center	8	Av. 5 de outubro 148, 4º andar Fração M	2900-309 Setúbal	38.52569082306028, -8.892471976551596
Instalações de Ciprestes	50	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal	38.54389600385486, -8.884420240418082
Instalações de Poçoilos	26	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55289928237461, -8.864062183212262
Instalações Poçoilos Contact Center	2	Estr. de Poçoilos, Setúbal	2910-288 Setúbal	38.55390281596036, -8.865386498544256

3. O adjudicatário deverá incluir todos os equipamentos e serviços necessários para a correta prestação do serviço, sendo a sua propriedade do adjudicatário.
4. Os SMS dispõem de uma numeração de 200 extensões (DDIs) disponíveis, sendo 140 extensões fixas, 3 de perfil telefonista (com telefone fixo e uso de Soft Phone) e 7 extensões com base fixa e telefone móvel (não GSM).
5. Dos 140 equipamentos de extensões fixas, 30 deverão disponibilizar portas Ethernet RJ-45 a 10/100/1000 Mbps para ligação direta a equipamentos portáteis. Os restantes disponibilizarão portas RJ-45 a 10/100 Mbps.
6. A instalação dos equipamentos com portas Ethernet RJ-45 a 10/100/1000 Mbps será realizada por indicação do adjudicante nos locais a indicar.
7. A proposta deve incluir os equipamentos telefónicos Voz/IP para cada extensão:
 - a. Funcionalidades Associadas a Chamadas de Entrada:
 - i Não incomodar
 - ii Chamada em espera
 - iii Música em hold on/off
 - iv Anúncio de pré-atendimento (opcional)
 - v Alerta de prioridade
 - vi Toque simultâneo pessoal
 - vii Grupo busca pessoal (opcional)



viii Correio de voz e Correio de voz convergente (opcional)

ix Reencaminhamento (Incondicional, Ocupado, Não Atendimento, Não Disponível ou Seletivo)

b. Funcionalidades Associadas a Chamadas de Saída:

- i Marcação abreviada
- ii Marcação rápida de 8/100 contactos
- iii Remarcação do último número
- iv Devolução de chamada
- v Rechamada automática
- vi Restrição ou apresentação do número chamador
- vii Diretórios (empresa, geral e pessoal)

c. Funcionalidades Associadas ao Controlo de Chamadas:

- i Transferência de chamadas;
- ii Parqueamento de chamada;
- iii Captura de chamadas;
- iv Conferência a 3;
- v Gestão de filas de espera (disponível nas extensões de assistente e atendimento);
- vi Monitorização de extensões (disponível nas extensões de assistente e atendimento);
- vii Chefe/secretária (disponível nas extensões de executivo/assistente);
- viii Possibilidade de segunda extensão no mesmo equipamento (disponível na extensão de executivo);
- ix Possibilidade de segundo telefone para a mesma extensão (disponível na extensão de executivo);
- x Consola de software telefonista (disponível na extensão de atendimento);
- xi Integração de contactos com Microsoft Outlook e/ou LDAP (disponível na extensão de atendimento);
- xii Códigos FAC ("Feature Access Code");

8. A solução deverá ter o número de canais de voz, por localização, suficientes para um normal funcionamento sem contenção, suportados em fibra ótica.



9. A solução deverá incluir chamadas ilimitadas para a rede fixa de Portugal e para as redes móveis nacionais.
10. Todas as restantes chamadas deverão estar barradas, sendo a sua alteração, por extensão, solicitadas pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelos Serviços Municipalizados.
11. A tarificação no tráfego Voz Intra Conta será de 0,000€ (zero euros) e compreende as seguintes características:
 - a. Origem na rede fixa dos SMS – destino na rede fixa dos SMS
 - b. Origem na rede fixa dos SMS – destino na rede móvel dos SMS
12. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - a. Discriminar nos planos de preços as chamadas de voz efetuadas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
 - b. Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
 - c. Faturação ao segundo após o 1º minuto;
 - d. Garantir a possibilidade de barramento de chamadas;
 - e. Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo (plafond) de comunicações, a atribuir a cada utilizador, ou grupos de utilizadores quando não ilimitado;
13. Os concorrentes deverão apresentar ainda o tarifário detalhado do custo das chamadas nacionais e internacionais, com a respetiva cadência de faturação.
14. A solução deverá ainda disponibilizar serviço de atendimento telefónico automático (IVR):
 - Pré-atendimento automático de chamadas para o número geral:
 - Definição e gestão de opções de atendimento
 - Gestão de guias vocais
 - Gestão de filas de espera
 - Definição de grupos de atendimento simultâneo ou sequencial
 - Gestão de transferência de chamadas
 - Gestão de música de espera
 - Captura de chamadas
 - Text to Speech
 - Speech to Text
 - Personalização de voz de atendimento
 - Captura de chamadas de grupo de atendimento



- Gravação de chamadas no cumprimento do Decreto-Lei nº 32/2008 de 17 de julho de 2008, pelo período do contrato.
- Capacidade de exportação das gravações de chamadas.

15. A solução deve permitir o acesso a um portal de self care com dois tipos de acesso:

- Utilizador - O utilizador pode gerir as funcionalidades do(s) seu(s) dispositivo(s), definir perfis que lhe permitem pré-definir as configurações mais utilizadas para proceder a alterações de forma mais rápida, consultar os seus registos e escolher a numeração com que pretende ser identificado no destino, em função da numeração que tem atribuída e do destino da chamada.
- Administrador - O administrador, por sua vez, pode alterar as configurações de cada um dos utilizadores, definir as funcionalidades ao nível da empresa (ex.: grupos de atendimento), aceder a relatórios de utilização, gerir a numeração associada, todo o licenciamento disponível e criar/alterar terminais.

16. As extensões dos telefones fixos deverão ter a capacidade de associar um número móvel permitindo ao utilizador o atendimento das chamadas em qualquer um dos dispositivos. Esta funcionalidade não terá custos adicionais para os SMS desde que os equipamentos pertençam à numeração Intra Conta dos SMS.

17. Os SMS têm em uso 1 número Verde: Número Verde da Linha de Apoio ao Cliente (800 210 522)

Numero Verde	Número de Chamadas (mensal)
800 210 522	10.000

18. O adjudicatário deverá garantir a portabilidade dos respetivos números verdes, sem qualquer custo ou mensalidade para os SMS.
19. O número verde da Linha de Apoio ao Cliente deverá ter associado um IVR com as características anteriormente referidas.
20. Os concorrentes deverão ainda apresentar o tarifário e plano de faturação para a utilização dos números verdes para o número solicitado e outros números a solicitar ao longo da vigência do contrato.
21. O perfil de tráfego médio dos últimos 6 meses é o seguinte:



	Mins	Chamadas
Fixo	1170	334
Móvel	14782	3649

22. O perfil de tráfego médio a considerar para orçamentação será o seguinte:

	Mins	Chamadas
Fixo	2940	839
Móvel	59882	9161

23. O custo do serviço do Número Verde existente deverá ser incluído na proposta, tendo em conta a estimativa mensal apresentada de chamadas a serem realizadas com sucesso. A faturação deste serviço deverá ser realizada mensalmente tendo como base Pay-per-Use do tráfego mensal e tendo em conta os seus valores unitários.

24. O custo do serviço do número Verde existente deverá ser incluído na proposta, tendo em conta a estimativa mensal apresentada de chamadas a serem atendidas.

Cláusula 6.ª

Serviço de Voz- Dados Móvel

1. A solução de voz e dados móvel deverá compreender um universo de 170 dispositivos com os seguintes perfis:

Perfil	Qtd.	Características
Executivo	20	Chamada ilimitadas para todas as redes nacionais, SMS e MMS ilimitados e dados ilimitados por cartão
Intermédio	20	5.000 minutos de chamadas para todas as redes nacionais, 2.000 SMS e 10 GB de dados por cartão
Operacional	130	2.000 minutos de chamadas para todas as redes nacionais, 1.000 SMS e 5 GB de dados por cartão

2. A tarifação no tráfego Voz, SMS e MMS Intra Conta será de 0,000€ (zero euros) e compreende as seguintes características:

- Origem na rede móvel dos SMS – destino rede móvel dos SMS
- Origem na rede móvel do SMS – destino rede fixa do SMS



3. Os equipamentos necessários para utilização do serviço contratado deverão ser disponibilizados à entidade adjudicante desbloqueados a todas as redes até ao montante de subsídio constante da proposta, sendo esse mesmo valor usado durante a vigência do contrato e, não o sendo usado na sua totalidade, deverá ser creditado em fatura no final do contrato.
4. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:
 - a. Discriminar nos planos de preços as chamadas de voz efetuadas, mensagens enviadas e recebidas e transmissão de dados por zonas geográficas;
 - b. Garantir a portabilidade de numeração para todos os serviços existentes no universo da entidade adjudicante sem qualquer custo;
 - c. Garantir o acesso aos serviços discriminados no presente Caderno de Encargos;
 - d. Faturação ao segundo a partir do 1º minuto;
 - e. Unidade de faturação de dados máximo 100 Kbytes;
 - f. Garantir a possibilidade de barramento de chamadas;
 - g. Garantir a possibilidade da entidade adjudicante estabelecer um valor máximo (plafond) de comunicações, a atribuir a cada utilizador, ou grupos de utilizadores quando não ilimitado;
 - h. Garantir a possibilidade de, por opção da entidade adjudicante, após se ter atingido o valor máximo a que se refere a alínea anterior, os custos subsequentes serem suportados pelo utilizador, originando o envio de uma mensagem (SMS) ao utilizador, para que este, caso queira, possa efetuar um carregamento através da rede multibanco;
 - i. Ultrapassado o valor máximo definido para o seu perfil, o utilizador não poderá ser inibido de receber qualquer chamada, tão pouco deixar de comunicar (Voz e SMS) para qualquer outro equipamento da rede fixa e móvel do Município.
 - j. A solução deve fornecer a funcionalidade de limitador ou avisador do saldo do cartão e de que o valor máximo de comunicações estabelecido pela entidade adjudicante está a ser atingido;
 - k. Garantir que a gestão de plafond possa ser efetuada com a periodicidade mensal;
 - l. Todos os serviços extra plafond nos respetivos perfis deverão encontrar-se inibidos no início do contrato. As alterações, ao perfil de cada um dos cartões atribuídos, somente poderão ser solicitadas pelo gestor do contrato designado pelos Serviços Municipalizados, pelo Sr. Presidente do Conselho de Administração ou pelo Sr. Diretor Delegado.



- m. Deverá ser apresentado na proposta o tarifário para as chamadas nacionais e internacionais para as várias zonas geográficas e respetivo plano de faturação;
 - n. Ter disponibilidade para fornecimento, terminais (telemóveis, smartphones, hotspots, surfaces, tablets, telefones e outros devices.) com diversas opções em termos de marca, modelo e sistemas operativos (lista e preços a disponibilizar pelo adjudicatário), atualizados tecnologicamente e largamente divulgados no mercado;
 - o. Disponibilizar à entidade adjudicante, com periodicidade máxima trimestral, novos catálogos/listas sobre os equipamentos referidos na alínea anterior, com a indicação do preço máximo para aquisição;
 - p. Disponibilizar à entidade adjudicante, via plataforma web, acesso a área reservada, para análise da faturação detalhada.
5. Os concorrentes deverão ainda indicar os valores unitários para as seguintes características, validas durante a vigência do contrato, para novas necessidades de dispositivos ou atualizações aos dispositivos existentes:

Voz

- a. 2.000 min
- b. 5.000 min
- c. Ilimitado

Dados

- d. 5 GB
- e. 10 GB
- f. 15 GB
- g. Ilimitado

6. Deverá ainda o adjudicatário, indicar a taxa de cobertura da rede proposta nos Serviços Municipalizados de Setúbal, no que se refere a cobertura tanto 4G como 5G. Durante a vigência do contrato, o adjudicatário deverá apresentar trimestralmente esta informação atualizada à data.

Cláusula 7.ª**Serviço de Banda Larga Móvel**

1. Os Serviços Municipalizados de Setúbal dispõem de 10 equipamentos (hotspot) e 25 equipamentos tablet para acesso móvel à Internet.



2. Os concorrentes deverão disponibilizar 10 equipamento de acesso Internet móvel em tecnologia 5G com as seguintes características mínimas:
 - Tecnologia de rede - 5G
 - Formato do cartão SIM – Nano SIM
 - Wi-Fi – Wi-Fi 6
 - Bandas Wi-Fi – 2.4Ghz; 5Ghz
 - Interfaces – USB Type-C, cabo incluído
 - Energia – Carregamento rápido
 - Carregador rápido - Incluído
 - Autonomia – 8 horas
 - Conectividade – suporte para 32 dispositivos
 - Segurança – Suporte para PP2P / L2TP
 - Garantia – 3 anos
3. Os cartões disponibilizados (32 unidades) terão um plafond de tráfego ilimitado, restrito ao território nacional, sendo o Roaming restringido por defeito.
4. Todos os serviços extra plafond nos respetivos perfis deverão encontrar-se inibidos no início do contrato. As alterações, ao perfil de cada um dos cartões atribuídos, somente poderão ser solicitadas pelo gestor do contrato, pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelos Serviços Municipalizados.
5. Os concorrentes deverão apresentar o tarifário nacional e internacional a ser praticado por região e o seu plano de faturação.

Cláusula 8.ª

Serviço de Acesso Internet

1. No âmbito do presente contrato a celebrar, o adjudicatário deverá disponibilizar acessos Internet nos seguintes locais:

Local	Morada	Código Postal
Loja de Setúbal	Av. 5 de outubro 148, 2ºandar Loja E	2900-309 Setúbal
Instalações de Ciprestes	Beco dos Ciprestes	2900-042 Setúbal



2. Os locais indicados, são para instalação de acessos atuais, podendo o adjudicante solicitar a instalação de outros acessos Internet para outros edifícios ou locais adicionais do Município.
3. O acesso Internet solicitado deverá ser disponibilizado através de links de fibra ótica, com velocidades mínimas de 1.000/1.000 Mbps, em conjunto com o fornecimento dos equipamentos de interligação de forma redundante com as redes locais, através de portas RJ-45 10/100/1000 Mbps.
4. Os concorrentes deverão ainda disponibilizar valores unitários, validos durante a vigência do contrato, para novos acessos com as seguintes velocidades:
 - a. 1.000/1.000 Mbps
 - b. 500/500 Mbps
 - c. Upgrade de 500/500 para 1.000/1.000 Mbps
 - d. 500/100 Mbps
 - e. 1.000/200 Mbps
 - f. Upgrade de 500/100 Mbps para 1.000/200 Mbps
5. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar ferramentas de monitorização para todas as conectividades solicitadas de modo a possibilitar aos SMS a validação da qualidade e os níveis de serviço solicitados.
6. O adjudicatário deverá ainda disponibilizar um relatório discriminado, com uma periodicidade mensal, sobre as taxas de ocupação de débito em cada circuito, avarias, indisponibilidades, tempos de indisponibilidade e estado versus os níveis de serviço contratados, entre outras informações que considere relevantes para o relatório.
7. Os proponentes deverão incluir todos os equipamentos, serviços e materiais necessários ao bom funcionamento da solução proposta.

Cláusula 9.ª

Serviço de Televisão-Internet- Voz

1. Pretende-se a implementação de serviços de serviço de Televisão, Internet e/ou Voz em instalações dos SMS, fora do âmbito das comunicações MPLS, Voz Fixa e Voz Móvel anteriormente solicitadas.
2. O serviço de TV deverá englobar as seguintes instalações dos SMS:

Local	Morada	Código Postal
Sede	Av. 5 de outubro 148, 3ºandar Loja B	2900-309 Setúbal
Loja de Setúbal	Av. 5 de outubro 148, 2ºandar Loja E	2900-309 Setúbal
Loja de Azeitão	Rua José Augusto Coelho, nº 27	2925-538
Contact Center	Av. 5 de outubro 148, 4ºandar Loja M	2900-309 Setúbal



- a. O adjudicatário deverá fornecer todos os equipamentos (Box Full HD) e materiais para a sua correta instalação e funcionamento do serviço.
- b. O acesso para disponibilização do serviço deverá ser realizado em fibra ótica.
- c. Disponibilização de 120 canais de televisão nacionais e internacionais.
- d. A capacidade de subscrição de novos canais ou serviços não contratualizados deverá bloqueada, sendo somente possível a sua alteração mediante solicitação do gestor do contrato nomeado pelo adjudicante.
- e. Instalação de telefone de base sem fio.
- f. Chamadas ilimitadas incluídas para redes fixas nacionais (nºs começados por 2) durante 24 horas por dia e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais.
- g. As chamadas de valor acrescentado deverão ser barradas, sendo somente possível a sua alteração mediante solicitação do gestor do contrato nomeado pelo adjudicante.

Cláusula 10.ª

Serviço de Conectividade Gerida M2M

1. Pretende-se o fornecimento de cartões M2M para a gestão de equipamentos existentes nos SMS, bem como a definição de diferentes perfis de cartões a serem adquiridos no decorrer do contrato de modo a dar resposta a futuras necessidades.
2. O uso dos cartões de Conectividade Gerida M2M, deverá ser faturado numa base de Pay-per-Use, podendo a sua quantidade e especificidade alterar durante a vigência do contrato.
3. A solução a apresentar deverá contemplar o fornecimento de:

Cartões IoT/M2M com os seguintes requisitos:

- Cartões do tipo M2M GSM/Voz e SMS
- Cartões do tipo M2M NB-IoT
- 2 cartões de plafond de 250 MB/mês
- 2 cartões de plafond de 2 GB/mês
- Deverá ser ainda apresentada cotação para cartões M2M com os seguintes plafonds e para um universo possível de 100 unidades:
 - 100 MB/mês – 10%
 - 250 MB/mês – 10%
 - 500 MB/Mês – 10%
 - 1 GB/mês – 20%
 - 2 GB/mês – 50%
- Deverá ser ainda apresentada cotação para cartões M2M NB-IoT com os seguintes plafonds e para um universo possível de 7.500 unidades:



- 1 MB/mês – 10%
- 5 MB/mês – 40%
- 10 MB/mês – 50%
- Deverá ser garantida a possibilidade de fornecimento dos cartões M2M NB-IoT em rolo com a capacidade mínima de 500 cartões por rolo.
- Plataforma self-care de conectividade gerida M2M que permita:
 - Identificar mensalmente o total de cartões e os seus estados
 - Identificar mensalmente as comunicações efetuadas por conta, o volume total de tráfego e minutos consumidos;
 - Encomendar cartões SIM M2M com os perfis solicitados, tendo como referência de valor máximo o valor cotado na resposta a este procedimento
 - Gerir e aceder num só local ao cadastro de equipamentos/cartões (ex. designação, IMEI, contactos úteis, coordenada onde deve estar o cartão com possibilidade de visualização dessa localização das suas soluções em mapa);
 - Consultar características de todo o parque de cartões
 - Definir o tipo de comunicação que é expectável dos cartões de modo a saber em cada momento se os cartões estão a comunicar normalmente, ou de forma intermitente ou se não estão a comunicar
 - Gerir o ciclo de vida dos cartões (ativar/suspender cartões, barrar comunicações ou só o roaming).

4. O portal de self-care IoT|M2M deverá permitir realizar as seguintes operações:

- Criar, remover e alterar os acessos dos utilizadores ao portal web, gerindo os seus perfis/permissões de acesso
- Alterar o idioma do portal self-care (português ou inglês)
- Identificar mensalmente o total de cartões e os seus estados, assim como as comunicações efetuadas por conta, o volume total de tráfego e os minutos consumidos
- Encomendar cartões SIM NB IoT|M2M
- Solicitar segundas vias dos cartões SIM NB IoT|M2M sempre que necessário
- Gerir e aceder num só local ao cadastro de equipamentos/cartões
- Consultar características de todo o parque de cartões NB IoT|M2M desta solução em tabelas e gráficos dinâmicos
- Definir o tipo de comunicação que é expectável dos cartões de modo a saber em cada momento se os cartões estão a comunicar normalmente, ou de forma intermitente ou se não estão a comunicar
- Gerir o ciclo de vida dos cartões



- Enviar SMS para os cartões SIM M2M instalados nos equipamentos
- Alterar os tarifários consoante a necessidade de aumentar ou diminuir o plafond partilhado pelos cartões, bem como ativar ou desativar serviços contratados
- Selecionar e configurar a(s) APN (s) a atribuir aos cartões
- Efetuar testes de diagnóstico por cartão
- Localização da estação base que serve cada cartão SIM de modo pontual em mapa ou através de relatórios que podem ser exportados do portal web
- Definir alertas ao cartão ou à conta com a possibilidade de atuação (suspensão automática das comunicações) e/ou notificar uma lista de distribuição (email, SMS)
- Gerar ou agendar a elaboração de relatórios de utilização/tráfego
- Acesso à plataforma a partir de qualquer browser

5. O portal de self-care NB IoT | M2M deverá também permitir o acesso via App IoT com capacidade de:

- Gerir, através de um smartphone (Android, iOS) ou tablet, em tempo real, todos os cartões SIM das suas aplicações IoT, quer tenham conectividade 2G/3G/4G/5G ou NB-IoT;
- Aceder, em mobilidade, às principais funcionalidades do portal de self-care organizadas de uma forma simples e intuitiva.
- Permitir aos colaboradores no terreno, analisar e configurar de forma rápida os cartões SIM.
- Beneficiar de maior autonomia para análise e despiste de problemas, em qualquer local.

6. Funcionalidades na App:

Efetuar consultas - verificar, em tempo real:

- Estado do cartão SIM (em teste, ativo, etc.)
- Permissão de roaming
- Data e hora da última comunicação
- PIN, ICCID, IMSI, IMEI do equipamento
- Serviços de comunicação ativos (dados, SMS, voz, etc.)
- Georreferenciação do cartão SIM

Alterar/configurar:

- Estado do cartão SIM (suspender, ativar, etc.)



- Estado das comunicações / roaming;
- Tarifário atribuído, APN, serviços ativos

Efetuar teste de diagnóstico - verificar:

- Se o cartão SIM se encontra bem configurado
 - Qual o estado na rede (ligado/desligado)
 - Estado da comunicação dentro do período definido como normal (com atividade)
7. O concorrente deverá garantir a portabilidade dos cartões M2M existentes, sem qualquer custo adicional para os SMS.
8. O concorrente deverá indicar o tarifário com os custos unitários, para cada um dos itens para posterior avaliação incluindo os custos extra plafond para cada um dos perfis solicitados.

Cláusula 11.ª

Plataforma Multicanal

1. A solução a apresentar deve disponibilizar acesso a plataforma de envio de emails e SMS permitindo uma comunicação rápida e eficiente com os munícipes, incluindo as funcionalidades seguintes:
- Emails / newsletters
 - Integração com aplicações existentes para envio automático de Emails a partir das mesmas e retorno de informação de acompanhamento desses Emails.
 - Envio de Emails com registo de acompanhamento de entrega e interação com o destinatário (entrega, leitura, eliminação, interação com links internos no Email, reenvio, resposta, etc.).
 - Envio de Email com registo de acompanhamento e certificado de autenticidade e fiabilidade do seu conteúdo, a sua rastreabilidade e registo, bem como a garantia da identificação do seu remetente e destinatário, garantias essas com validade legal e probatória.
 - Disponibilizar o envio de mensagens automáticas de boas-vindas, aniversários, promoções, etc.
 - Garantir o registo de envio dos Emails enviados e seus metadados, pelo período de vigência do contrato.
 - Garantir a disponibilização da informação dos registos de envio dos Emails,



após o fim do contrato, em formato standard

- Disponibilizar informação sobre quem abriu os emails, clicks efetuados, localização, ações efetuadas, etc
- SMS
 - Personalização do remetente no envio dos seus SMS (com nome ou número do Município)
 - Disponibilizar informação relativa ao nº de SMS entregues, nº de SMS não entregues (e porquê), capacidade de exportação de dados, geração de relatórios e gráficos de informação de gestão.
 - Para o envio massificado de SMS via a solução EPAL Aquamatrix, poderá ser realizado através de um SMS Gateway, desde que seja garantido o registo do envio de cada um dos sms, para efeito de prova ao cliente.
- Redes Sociais
 - Potenciação do efeito passa-palavra, podendo os próprios destinatários partilhar com os seus amigos as newsletters enviadas
 - Criação de políticas de recompensa aos maiores fãs, segmentando automaticamente quem efetua mais likes e retweets
- Design e Conteúdos
 - Disponibilização Templates de newsletter gratuitos, modelos de email, formulários e questionários com design profissional e personalizável, prontos a usar
 - Disponibilização de mensagens personalizadas – Envio de newsletters, SMS, entre outros, com a capacidade de personalização face ao destinatário ou perfis de destinatários
- Bases de Dados e Relatórios
 - Integração com a solução de CRM (EPAL Aquamatrix) para a criação/importação de diferentes bases de dados.
 - Capacidade de gestão e tratamento de bases de dados, automatização da gestão das listas de contactos, permitindo a sua importação.
 - Incremento da eficácia de entrega e limpeza da mailing list com segmentação automática.



- Publicação
 - Capacidade de realização de ensaios de email automáticos ilimitados, permitindo aos destinatários escolher a melhor.
 - Envios certificados, servidores dedicados e normas anti-spam salvaguardando a boa receção pelos destinatários.
- Interoperabilidade
 - Capacidade de interoperabilidade com outras aplicações em uso nos SMS.
 - Integração com a solução de CRM (EPAL Aquamatrix) para:
 - Integração de relatórios de rastreamento de Emails e mensagens SMS enviados.
 - Integração com a solução de Manutenção (Aquasis AquaField ou AquaWorks) para:
 - Envio de mensagens de SMS para aviso de interrupções de fornecimento de água, planeadas e não planeadas.

2. O tráfego anual estimado, para a plataforma Multicanal será o seguinte:

Nº de SMS Nacionais	Nº de Mensagens Multicanal com rastreabilidade	Nº de Mensagens Multicanal com rastreabilidade e certificado	Sessão Consultoria em Marketing Digital
2.000.000	950.000	50.000	Incluída (8 horas)

3. Os valores apresentados são meramente estimativos para análise pelos concorrentes, tendo como base garantida mensal de 10.000 SMS Nacionais e 5.000 Mensagens Multicanal, sendo que a faturação deste serviço deverá ser efetuada com uma base Pay-per-Use do tráfego mensal e tendo em conta os seus valores unitários.
4. Em fase de avaliação de propostas, os concorrentes deverão disponibilizar um acesso a uma plataforma de teste para validação de funcionalidades exigidas no procedimento.



Cláusula 12.ª**Cloud Privada**

1. Pretende-se a implementação de uma Cloud privada, em infraestrutura externa aos SMS, com a instalação e monitorização de servidores dedicados com os seguintes recursos disponíveis partilhados:

Descrição	Quantidade
Processadores	126
Memória	252
Disco	
Premium	1080
Standard	10
SSD	1910
MS SQL Server Std	2 cores
MS SQL Web	8 cores

2. Deverão ser disponibilizados os seguintes servidores virtuais com as seguintes características:

Servidor 1	Quantidade
vCPU	4
Memória	8
Disco	120 (SSD)
SO	MS Windows 2019
Backup	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)



Servidor 2	Quantidade
vCPU	16
Memória	60
Disco	250 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 3	Quantidade
vCPU	4
Memória	16
Disco	120 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 4	Quantidade
vCPU	4
Memória	32
Disco	250 (SSD) 250 (Tier1)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)



Servidor 5	Quantidade
vCPU	4
Memória	16
Disco	500 (Tier1)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 6	Quantidade
vCPU	18
Memória	48
Disco	320 (Tier1)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)

Servidor 7	Quantidade
vCPU	18
Memória	48
Disco	320 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6 Incrementais Cum. (Full ret = 1 mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4 horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret = 1 mês)



Servidor 8	Quantidade
vCPU	12
Memória	24
Disco	95 (SSD)
SO	MS Windows 2019
	FSystem 1 - 1 Full Semanal + 6
	Incrementais Cum. (Full ret = 1
	mês ; lcre. Ret = 2 semanas)
Backup	
	BD 1 - 1 Full Diário + Tlogs 4 em 4
	horas (Full ret = 1 mês ; Tlogs Ret
	= 1 mês)

3. As comunicações entre a Cloud Privada proposta e a rede dos SMS, deverá ser realizada através de um circuito adicional MPLS com uma largura de banda mínima garantida de 500/500 Mbps.
4. A migração dos servidores existentes, será da responsabilidade do adjudicatário, devendo a mesma realizar-se fora do horário normal de funcionamento dos SMS garantindo assim o normal funcionamento dos serviços.
5. Deverá ainda ser considerada a gestão e migração do domínio dos SMS (sms-setubal.pt).

Cláusula 13.ª

Solução de Contact Center

1. Os SMS pretendem a criação de uma plataforma única para gestão de Contact Center, para uso dos operadores internos e externos aos SMS. Esta plataforma permitirá, de uma forma consolidada, o acesso a toda a informação disponível de forma a prestar o melhor e mais rápido apoio aos clientes dos SMS.
2. A prestação deste serviço inclui a disponibilização da plataforma e os recursos humanos para garantir o atendimento em situação de excesso de contactos durante o normal horário de funcionamentos do serviço de atendimento comercial nos SMS e fora desse horário.
3. A solução deverá estar integrada nas soluções de comunicação anteriormente solicitadas (Voz fixa, voz móvel, plataforma multicanal). As comunicações necessárias ao bom funcionamento desta solução, e não referidas anteriormente, deverão ser incluídas e discriminadas na proposta a apresentar.

Infraestrutura de Contact Center



Esta infraestrutura deverá ter as seguintes funcionalidades:

1. Interactive Voice Response (IVR)

- a) Todas as funcionalidades anteriormente solicitadas
- b) Triagem e encaminhamento de chamadas de acordo com as tipologias:

N.º	FILAS/ASSUNTOS
1	Comunicação de leitura
2	Novos Contratos e rescisões
3	Adesão ao débito direto e fatura eletrónica
4	Avarias
4	4.1 Falhas de água e roturas na via pública
4	4.2 Avarias junto ao contador
4	4.3 Avarias na rede pública e saneamento
5	Faturação e cobranças
6	Resíduos urbanos
9	Outros assuntos

- c) Registo de leituras com algoritmo de validação com base na leitura anterior
- d) Informação ao cliente de avarias em curso e sua previsão de resolução, com a utilização do número telefónico de contacto para validação da sua localização face às anomalias e sua área de abrangência.
- e) Encaminhamento de chamadas para perfis e prioridades distintas
- f) Informação de campanhas, em períodos de espera

2. Campanha Inbound

- a) Serviço consolidado entre todos os operadores da solução.
- b) Integração de todos os canais de atendimento (áudio, vídeo, email, Web Chat Widgets e possibilidade futura de interligação com canais sociais tais como Facebook Messenger, Whatsapp, Twitter entre outros)
- c) Integração com a solução EPAL Aquamatrix de forma a disponibilizar a informação geral do cliente e contactos realizados anteriormente antes do atendimento pelos operadores da solução.
- d) Definição de scripts de atendimento com workflow e respetivas instruções para os operadores
- e) Tipificações geradas por matriz que permita um conjunto de ações diferenciadas nomeadamente envio de email, sms, encaminhamento para inquérito no final da chamada, etc...



- f) Capacidade de resolução durante a chamada ou encaminhamento para abertura de tickets e posterior resolução em backoffice
- g) Integração do script com aplicação Aquamatrix de forma a permitir um conjunto de ações como por exemplo:
 - i. Registo do atendimento
 - ii. Identificação automática por número telefónico do cliente e/ou abertura da ficha de cliente e histórico de interações com os SMS
 - iii. Geração de referências multibanco e capacidade de envio por:
 - a. Email
 - b. SMS
 - iv. Gestão de dívida
 - v. Atualização de ficha de clientes com informação que permita o seu melhor e mais rápido atendimento no operador
 - vi. Etc...
- h) Qualificação de dados de clientes
- i) Inquéritos no final da chamada para avaliação de qualidade de serviço
- j) Possibilidade de agendamento de chamada de retorno

3.Campanhas Outbound

Desenvolvimento de campanhas de outbound de diversas tipologias que permitam o seguinte tipo de contactos:

- a) Devolução de chamadas perdidas
- b) Devolução de chamadas agendadas
- c) Campanhas outbound com agente humano para contacto com clientes
- d) Campanhas outbound sem agente humano com *prompt* de voz para interação com clientes
- e) Campanhas de outbound para envio de sms/ emails com o objetivo de promover alertas aos clientes no âmbito de avarias; comunicação de faturas a pagamento, avisos de corte, etc...
- f) Está prevista a implementação de 4 campanhas de Outbound com um volume de 1.500 chamadas mensais a serem realizadas pelo adjudicatário.



4. Campanha de Backoffice

Desenvolvimento de uma campanha de backoffice que permita o encaminhamento dos pedidos não tratados durante o atendimento, permitindo não só a priorização dos mesmos de acordo com os assuntos bem como um conjunto de ações de follow-up com o cliente em caso de termos documentação ou ação dependente deste.

Esta campanha receberá todo o contexto recolhido na chamada de forma a permitir não só o total enquadramento do assistente que terá de promover o tratamento como registrará as ações tomadas durante o tratamento do pedido.

Deverá ser disponibilizado o acesso às gravações de chamadas geradoras de cada um dos tickets para melhor compreensão do assunto abordado.

Paralelamente permitirá a recolha de indicadores de tratamento quer sejam globais quer individuais permitindo uma análise de performance e de tempos de tratamento.

5. Entregáveis

- a. Plano formação equipa de gestão e operadores dos SMS
- b. Interface de Supervisão da operação
 - a. Interface de gestão dos tickets gerados pela solução.
- c. Dashboards de Gestão
- d. Relatórios de gestão, qualitativos e quantitativos de todas as tarefas geridas pela operação (SMS e Adjudicatário) aos vários níveis nomeadamente:
 - i. Número de chamadas recebidas por número telefónico de entrada nas suas diferentes dimensões;
 - ii. Resultados dos inquéritos de satisfação
 - iii. Níveis de serviço;
 - iv. Tempo de duração médio das chamadas;
 - v. Tempo médio de espera das chamadas atendidas;
 - vi. Número de chamadas atendidas por tipificação e por área de Negócio;
 - vii. Número de chamadas diárias por faixa horária atendendo às vertentes: chamadas recebidas totais, chamadas atendidas e chamadas abandonadas em fila de espera;
 - viii. Outbound (nas várias campanhas)



- ix. Backoffice
 - x. Dados agregados por lotes de contactos (Análise E2E de ações junto do cliente)
 - xi. Listagens com informação para integração com CRM dos SMS
 - xii. Número de chamadas abandonadas (por número telefónico de entrada): antes de entrar em fila de espera e em fila de espera;
 - xiii. Outros indicadores que considerem interessantes para avaliação do nível de serviço prestado;
 - xiv. Acompanhamento e desenvolvimento operacional ao longo de toda a prestação de serviço
 - xv. Relatório mensal de qualidade de serviço
 - e. Gravações de todas as chamadas recebidas e realizadas e interface de acesso às mesmas e acesso através de integração com a solução EPAL Aquamatrix.
 - f. Acesso aos dados operacionais para posterior análise e/ou criação de dashboards de gestão adicionais.
6. Será da responsabilidade do adjudicatário, a integração na solução proposta dos dados históricos existentes na solução atual e em funcionamento nos SMS, garantindo a disponibilidade da informação histórica na solução proposta.
7. Os concorrentes deverão incluir na sua proposta, todos os equipamentos e serviços necessários à implementação e operação da infraestrutura proposta.

Serviços de Contact Center

1. No âmbito da execução da prestação de serviços deverá o adjudicatário realizar os serviços de atendimento de clientes dos SMS, no Contact Center, o que se traduz nos seguintes serviços:
- a) Atendimento *Inbound* de natureza técnica, informativa e comercial sobre produtos e serviços dos Serviços Municipalizados de Setúbal.
 - b) Gestão de reclamações (receção e tratamento) veiculadas através de linhas de atendimento telefónico com integração no processo de gestão de reclamações na plataforma de Gestão Documental.
 - c) Gestão e encaminhamento de processos de *backoffice* e follow-up.



- d) Recursos Humanos – Gestão de Equipa de modo a assegurar flutuações de volume mantendo os SLA's solicitados.
- e) O serviço solicitado deverá assegurar:
- i. O serviço de atendimento aos Clientes dos Serviços Municipalizados de Setúbal que abrange a prestação de informações sobre todos os serviços e produtos disponibilizados pelas diferentes Áreas de Negócio, nomeadamente, no que se refere a cobranças, faturação, contratação, pedidos de serviço, comunicação de avarias, reclamações, tarifários, bem como serviços e campanhas que, por razões comerciais, tenham carácter pontual.
 - ii. No serviço de atendimento, os colaboradores devem registar e tipificar todos os contactos que estabelecem com o Cliente, e ter uma atitude pró-ativa relativamente à divulgação de todos os produtos e serviços dos Serviços Municipalizados de Setúbal.
 - iii. Todas as chamadas deverão ser gravadas e mantidas até ao final da vigência do contrato, podendo os Serviços Municipalizados de Setúbal aceder à sua audição sempre que seja necessário. Para este efeito deverá existir uma guia vocal com a indicação que a chamada será gravada.
 - iv. A ferramenta deverá ter integrada a possibilidade de criação de inquérito, de forma a poder avaliar automaticamente o serviço, através dos inputs dos clientes.
 - vii. A pedido dos Serviços Municipalizados de Setúbal as gravações das chamadas poderão ser enviadas para os Serviços Municipalizados de Setúbal em suporte digital áudio comumente utilizado e posteriormente apagadas da posse do adjudicatário mediante comunicação escrita para o efeito.
 - viii. O serviço de atendimento deverá realizar-se em situações de sobrecarga ao atendimento comercial dos SMS (das 9:00 às 18:00 dos dias úteis a chamadas com mais de 30 segundos de espera após IVR) e após o horário de atendimento comercial dos SMS. O tempo de espera após IVR para atendimento em situação de sobrecarga poderá ser adequado no decorrer do contrato;
 - ix. O serviço de suporte de Avarias deverá funcionar todos os dias do ano, 24h por dia;
 - x. O acesso ao serviço de atendimento deverá ser realizado através dos números de telefone 800 210 522 (número Verde gratuito) ou através do número geral 265 245 900;
 - xi. Deve ser enviado aos Serviços Municipalizados de Setúbal um relatório sobre o serviço de atendimento com uma periodicidade diária, semanal e respetiva consolidação mensal, considerando nomeadamente os seguintes indicadores:
 - Número de chamadas recebidas por número telefónico de entrada;



- Número de chamadas abandonadas (por número telefónico de entrada): antes de entrar em fila de espera e em fila de espera;
- Número de chamadas atendidas (por número telefónico de entrada);
- Níveis de serviço;
- Tempo de duração médio das chamadas;
- Tempo médio de espera das chamadas atendidas;
- Número de chamadas atendidas por tipificação e por área de Negócio;
- Número de chamadas diárias por faixa horária atendendo às vertentes: chamadas recebidas totais, chamadas atendidas e chamadas abandonadas em fila de espera;
- Resultado do Inquéritos de satisfação realizados aos clientes;
- Outros indicadores que considerem interessantes para avaliação do nível de serviço prestado.

xii. No que respeita a este serviço deverá o adjudicatário atender ao seguinte:

- A informação sobre os serviços dos Serviços Municipalizados de Setúbal será disponibilizada através de um meio expedito a combinar entre os SMS e o fornecedor do serviço, nomeadamente por correio eletrónico, *ftp* ou outro que se considere adequado;
- A contagem do tempo de espera é efetuada a partir do momento em que o cliente entra em fila de espera para atendimento;
- O Contact Center dos SMS recebe, em média, 10.000 chamadas por mês, com tempo médio de atendimento de 3m30s;
- As chamadas recebidas diariamente variam de forma considerável, mesmo em períodos em que não existem perturbações nos serviços;
- Para além disso, a linha de atendimento dos Serviços Municipalizados de Setúbal está sujeita a variações súbitas e ainda mais acentuadas no número de chamadas, sempre que ocorrem problemas graves ou se preveem perturbações no abastecimento de água aos clientes, nomeadamente quando existem roturas ou intervenções na rede. O adjudicatário terá de estar preparado para este tipo de situações, mantendo uma qualidade de serviço adequada.

2. No âmbito da presente prestação de serviços decorrem para o adjudicatário, designadamente, as seguintes obrigações:



- a) Garantir a implementação processual sendo a formação ministrada pela empresa prestadora de serviço à sua equipa;
- b) Garantir a satisfação total dos atuais e potenciais clientes da Entidade Adjudicante, efetuando um serviço eficaz e com elevada qualidade, com informação coerente, profissional e expedita, através de uma equipa de operadores especializados, que falem e escrevam em português correto;
- c) Dimensionar a equipa de forma a dar cumprimento aos níveis de serviço definidos, ajustando o número de operadores à volumetria dos contactos que oscila de dia para dia e mesmo ao longo do dia;
- d) Disponibilizar a solução tecnológica de suporte à atividade do Contact Center e restantes soluções descritas anteriormente;
- e) Disponibilização dos postos de trabalho afetos à prestação dos serviços propostos;
- f) Garantir que, durante os horários da operação de Contact Center, estará sempre presente pelo menos um supervisor;
- g) Assegurar que toda a equipa possui as competências comportamentais necessárias ao desempenho das funções requeridas;
- h) Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento, bem como a formação inicial à equipa (será transmitida informação ao formador, que posteriormente passará à equipa);
- i) Assegurar formação contínua das suas equipas de forma a garantir elevados níveis de qualidade do serviço prestado e a adequada integração de novos colaboradores ou substituição de colaboradores existentes, em local a definir pelo adjudicatário, sendo os respetivos custos suportados pelo mesmo;
- j) Garantir a correção imediata de qualquer não conformidade de serviço detetada pelo sistema de avaliação do serviço prestado;
- k) Assegurar a gestão operacional – controlo dos colaboradores, avaliação do seu desempenho, o esclarecimento de dúvidas gerais, bem como todas as ações inerentes à gestão diária, no âmbito dos serviços contratados;
- l) Garantir a correta utilização da solução tecnológica de Contact Center disponibilizada no âmbito do serviço;
- m) Garantir a gestão da relação laboral com os colaboradores – seleção, recrutamento, controlo de folgas, faltas, férias, pontualidade, etc.
- n) Assegurar a presença da equipa de gestão do contrato em reuniões periódicas a decorrer em local a combinar entre as partes;



- o) Assegurar o pagamento de todas as contribuições e impostos devidos, bem como de salários e demais rubricas de retribuição acordadas com os seus colaboradores;
 - p) eficiência do serviço prestado ao Cliente;
 - q) Comunicar atempadamente aos SMS todas as falhas detetadas no sistema que ponham em causa a qualidade e eficiência do serviço prestado ao Cliente.
 - r) Findo o contrato a celebrar, o adjudicatário deverá disponibilizar toda a informação necessária, em formato standard, para forma a garantir o histórico da relação dos SMS com os seus clientes.
3. Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços, uma equipa técnica, que detenha, no mínimo, as seguintes habilitações:

a) Operadores

- i. 50% da equipa terá de ter mais de 1 (um) ano de experiência profissional na área de atendimento telefónico;
- ii. Conhecimentos de inserção / atualização de conteúdos e análise de dados em diversas plataformas;
- iii. Conhecimentos avançados de modelos de funcionamento de centros de contacto;
- iv. Capacidade de comunicação e sentido crítico;
- v. Capacidade de expressão escrita e oral.

b) Equipa de Gestão

- i. Com experiência em coordenação de equipas, no mínimo de 3 anos, no âmbito de serviços de Contact Center;
- ii. Conhecimentos comprovados e experiência, no mínimo de 2 anos, num dos setores de atividade do SMS, nomeadamente abastecimento de água, saneamento, recolha e depósito de resíduos sólidos, limpeza e higiene urbana.

c) Equipa do Serviço

- i. Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento, bem como a formação inicial à equipa (será transmitida informação ao formador, que posteriormente passará à equipa).



4. Obrigações com o Pessoal

- i. São da responsabilidade do adjudicatário todos os encargos e responsabilidades com o pessoal utilizado a seu cargo, nomeadamente relativos a transportes e seguros de acidentes de trabalho e de responsabilidade civil, em garantia de eventuais indemnizações por quaisquer estragos ou danos materiais e humanos causados pelo seu pessoal, durante a execução dos trabalhos.
- ii. O adjudicatário é o único responsável pelo pagamento das remunerações ao pessoal que esteja ao seu serviço, bem como por todas as contribuições obrigatórias por lei e seguros de que lhe incumbem enquanto entidade patronal.
- iii. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas à aptidão profissional do pessoal utilizado nos trabalhos objeto do contrato a estabelecer.
- iv. Os SMS podem impor ao adjudicatário a retirada do pessoal que entender não possuir suficiente idoneidade profissional ou cuja permanência seja inconveniente para a disciplina ou para o bom andamento dos trabalhos a seu cargo ou para o serviço prestado.
- v. Em nenhum caso serão imputáveis aos SMS responsabilidades que, direta ou indiretamente, resultem do não cumprimento das respetivas disposições legais. Todas as questões relativas ao pessoal afeto, a afetar ou desafetar ao desempenho da atividade objeto do presente procedimento concursal, serão da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

5. Os níveis de serviços mínimos que o adjudicatário se obriga a respeitar são compostos pelos seguintes indicadores:

Indicador	SLA
Taxa de atendimento mensal (%)	≥ 95%



Operacionalização

Objetivo da Medida	Aferir a percentagem de chamadas atendidas
Definição	Percentagem de chamadas atendidas
Definição Operacional	Percentagem de chamadas atendidas com êxito a um assistente do Contact Center sem que o cliente tenha abandonado a fila de espera
Domínio de Aplicação	Todas as chamadas telefónicas recebidas no Contact Center (após IVR), nas linhas de atendimento que contribuem para o cálculo do SLA, durante o horário de funcionamento do serviço da responsabilidade do Prestador
Fórmula de Cálculo	$(\text{Total de Chamadas Atendidas} / \text{Total de Chamadas Recebidas}) \times 100$
Nível de Serviço	$\geq 95\%$ (chamadas recebidas no Contact Center (após IVR) que deverão ser atendidas)

Cláusula 14.ª

Níveis de Serviço

O contrato inclui um acordo de níveis de serviço, ou seja, um *Service Level Agreement-SLA*, com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes:

- A entidade prestadora do serviço nomeará pelo menos um gestor de conta afeto à gestão de cada contrato;
- O adjudicatário deverá disponibilizar um Centro de Atendimento Técnico (CAT) com contactos específicos (telefone e email) para o contrato a celebrar, com as seguintes obrigações;
 - Disponibilidade de contacto de 24x7.
 - Tempo médio de atendimento por trimestre, inferior a 8 (oito) minutos;
 - Ocorrências graves são aquelas, que pela sua consequência, impedem o normal serviço de circuitos MPLS, Voz Fixa, Acessos Internet fixo e móvel, Serviços de Conectividade Gerida M2M e Plataforma Multicanal.



- O tempo de resposta a ocorrências graves deverá ser de 2 horas seguidas e o tempo de reposição dos serviços de 8 horas seguidas;
- Os restantes serviços, pela sua natureza, não são considerados urgentes pelo que o tempo de resposta a ocorrências reportadas para estes serviços será de 8 horas seguidas e de 24 horas seguidas de reposição;
- Manutenção de um registo de ocorrência comunicada no CAT, devendo ser registada com identificador único e constar do relatório de gestão com toda a informação referente a cada uma das ocorrências;
- Relativamente aos equipamentos terminais e de interligação deverá ser cumprido o seguinte:
 - Disponibilização, em caso de avaria dos equipamentos terminais, de equipamento equivalente sem encargos adicionais, num prazo de 4 horas seguidas após a comunicação da ocorrência no CAT, devendo o equipamento ser entregue funcional no local da avaria ou recurso a um pool de equipamentos para substituição pelos serviços técnicos do Município;
 - A taxa de avarias em terminais deve ser inferior a 2% por ano;
- A entidade prestadora do Serviço deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, relativas privações do serviço contratado comunicadas no CAT:
 - Tempo máximo de privação do serviço contratado deverá ser inferior a 8 horas por ano;
 - Tempo médio de privação do serviço deverá ser inferior a 1 hora por ano;
 - Tempo entre privações de serviço deverá ser superior a 15 dias
- A reposição de qualquer dos serviços, reportado ao CAT ou por deteção pró-ativa pelo adjudicatário, bem como todas as deslocações realizadas serão da inteira responsabilidade do adjudicatário, não havendo qualquer custo adicional para os SMS. Não se encontram incluídas reparações resultantes de mau uso dos equipamentos ou serviços ou danos acidentais provocados por funcionários dos SMS.

Cláusula 15.ª

Subsidição

1. Para efeitos de renovação dos equipamentos existentes, diretamente relacionados com a execução do presente contrato, os concorrentes deverão disponibilizar um portfolio de



- equipamentos e respetivos preços de referência de mercado, com atualização mínima trimestral durante a vigência do contrato.
2. O valor global a afetar à renovação dos equipamentos, pelo período de vigência do contrato, é de até 30.000€.
 3. A solicitação dos equipamentos, ao abrigo da subsídio, deverá ser realizada pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pelos Serviços Municipalizados.
 4. Todos os equipamentos fornecidos pelo operador ao abrigo da subsídio devem-se encontrar desbloqueados a todas as redes.

Cláusula 16.ª

Serviços de Implementação

Os concorrentes deverão incluir e discriminar todos os serviços necessários à implementação correta e funcional da solução proposta.

