

# Consulta Preliminar ao Mercado

Artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos

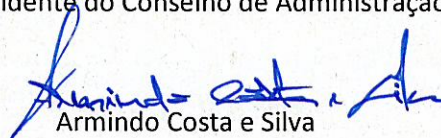
## Abertura de procedimento de formação de contrato público para “Aquisição de Central Telefónica”

Com vista à aquisição de uma central telefónica, a Vimágua – Empresa de Água e Saneamento de Guimarães e Vizela, EIM, S.A. (Vimágua), vem informar que pretende proceder à abertura do procedimento de formação de contrato público para a “Aquisição de Central Telefónica”.

Com vista à preparação do respetivo procedimento aquisitivo, fazendo uso do disposto no artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, a Vimágua vem, nos termos da denominada "consulta preliminar ao mercado", solicitar informações sobre o objeto do contrato, conforme documento em anexo.

Guimarães, 11 de novembro de 2020

O Presidente do Conselho de Administração



Armindo Costa e Silva



# Consulta Preliminar ao Mercado

Artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos

**Abertura de procedimento de formação de contrato público para “Aquisição de Central Telefónica”**

---

## ENQUADRAMENTO

---

A Vimágua pretende adquirir uma central telefónica, virtual e alojada na Vimágua, assim como o respetivo serviço de configuração, de forma a atender a novas exigências técnicas e operacionais.

---

## OBJETIVO

---

A Consulta Preliminar destina-se à preparação do procedimento de formação do contrato e não terá por efeito distorcer a concorrência, nem resultará em qualquer violação dos princípios da não discriminação e transparência.

É objeto desta consulta preliminar ao mercado a avaliação da exequibilidade do projeto numa perspetiva técnica, financeira e operacional. Com base na informação compilada na consulta, a Vimágua poderá desenvolver especificações de contratação mais precisas e estará mais bem informada para a escolha do tipo de procedimento e sua calendarização.

A Consulta Preliminar e o presente documento têm um caráter meramente informativo, não estando a Vimágua vinculada a essas informações, pelo que as mesmas poderão não ser consideradas ou acolhidas nas peças do procedimento de formação do contrato a aprovar pelo órgão competente para a decisão de contratar.

---

## FORMA DA CONSULTA

---

É imperativo que a consulta preliminar ao mercado seja conduzida com transparência e não haja tratamento desigual de operadores económicos, conforme dispõe o artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos. Tendo em conta a prossecução destes princípios, a informação da consulta preliminar é publicitada no portal Internet público da Vimágua, da qual faz parte integrante o presente documento, em: <http://www.vimagua.pt>.

Paralelamente a Vimágua irá dirigir o convite a empresas que, segundo sondagem feita ao mercado, comercializarão Centrais telefónicas VOIP.

---

## PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO PELOS OPERADORES ECONÓMICOS

---

A prestação voluntária de informação pelos operadores económicos, será através de documento dirigido à Vimágua pelos seguintes meios:

**Empresa de Água e Saneamento  
de Guimarães e Vizela, E.I.M. S.A.**

Rua Rei do Pegú, 172  
4810-025 Guimarães  
NIPC 505 993 082

Tel 253 439 560  
Fax 253 410 444  
[vimagua@vimagua.pt](mailto:vimagua@vimagua.pt)



- Correio eletrónico para o endereço: [informatica@vimagua.pt](mailto:informatica@vimagua.pt)

---

## INFORMAÇÕES PRETENDIDAS

---

A informação a prestar voluntariamente pelos operadores económicos, considerada por eles como oportuna e relevante, é a seguinte:

- Preço de aquisição (licenciamento perpétuo);
- Valor de manutenção anual, para um contrato de 3 anos;
- Requisitos mínimos e/ou recomendados para a instalação;
- Prazo de entrega;
- Outro material de suporte ou informação relevante.

---

## PRAZO DA CONSULTA

---

A informação prestada pelos operadores económicos será aceite até à data de 27/11/2020.

---

## CONSIDERAÇÕES SOBRE A SOLUÇÃO PRETENDIDA

---

Para efeitos de prestação de informação, enumera-se que a solução deverá ter:

- **Central telefónica virtual, compatível com infraestrutura VMWARE a ser instalada na infraestrutura da Vimágua**
- Servidor de DHCP
- Servidor e Cliente NTP
- Autonomia de configuração por parte dos serviços da Vimágua
- Formação inicial para 2 utilizadores
- Possibilidade de utilizar softphones.
- Ligação à rede pública: compatibilidade com SIP trunk dos principais operadores de portugueses.
- Não deve existir número limite de utilizadores, extensões e menus IVR
- O licenciamento fornecido deve ser vitalício.
- A central telefónica deve possuir a robustez necessária para permitir confortavelmente 40 chamadas de voz em simultâneo na sua ligação à rede pública através do SIP Trunk disponibilizado pelo operador.

Deve permitir a autoconfiguração de pelo menos os seguintes modelos de telefone IP:

- Polycom IP320/330/430
- aastra 6739I

- Polycom série VVX

- O adjudicatário é responsável por garantir a alteração da configuração dos telefones existentes no dia da instalação (120 unidades), assim como configurar utilizadores, IVR e filas.

- A central deve ser compatível com qualquer telefone com protocolo SIP

- A migração final deverá ser obrigatoriamente depois das 17h ou ao fim-de-semana.

## **Funções obrigatórias:**

- Parametrização de regras de entrada e encaminhamentos internos

- Regras de chamadas de entrada, permitindo, por Caller ID

- Bloquear

- Sinal de ocupado

- Colocar em espera

- Regras e permissões nas chamadas de saída.

- Definição granular, por extensão e destino ou prefixo de permissão e/ou barramento de chamadas para o exterior

- Funcionalidade de Follow Me

- IVR

- Possibilidade de parametrização de gravações iniciais na entrada do menu de IVR e gravações diferentes quando se retorna para o menu inicial.

- Os IVR devem poder ser parametrizado segundo condições horárias, diário, anual, semanal ou mensal.

- Durante a chamada o chamador deve ter a possibilidade de ser contactado de volta, sendo que a central deve contactá-lo de forma automática assim que existir disponibilidade do agente

- Tier Level – organizar por níveis de conhecimento do agente - pontuação

- Reconhecer chamadores e encaminhar para Linhas específicas

- A central telefónica deve conter um pacote de voz em Português de Portugal para ser utilizado nos menus, respostas automáticas, voicemail etc.

## **Módulo de call center:**

- Autenticação dos operadores nos telefones e/ou em interface web.

- Ferramenta de avaliação do desempenho dos agentes, estatísticas de chamadas

- Deve ser possível visualizar no interface web (de acordo com as permissões do utilizador):

- Qual o estado do agente (se está disponível para atender ou não)

- Quantas chamadas o agente recebeu em cada fila
  - Quando foi efetuada a última chamada
  - Possibilidade de download das estatísticas para ficheiro csv ou excel
  - Estatísticas de chamadas da fila: tempo médio de espera, total de chamadas atendidas e não atendidas, por período horário.
  - Deverá ser possível aos supervisores adicionar ou remover utilizadores a uma fila sempre que necessário.
- Call Broadcast / Campanha outbound – A central telefónica deve ter a capacidade de efetuar chamadas de forma automática para um conjunto de números, reencaminhando depois para uma extensão, um IVR ou um grupo de extensões. A funcionalidade deve permitir a deteção de Voicemail.
- Auto callback – Se o cliente telefona e o tempo de espera for superior a 60 segundos (ou outro tempo configurado pela Vimágua) deve ser-lhe oferecida a possibilidade de ser contactado de volta ou deixar mensagem com o contacto. Deverá ser possível efetuar a chamada de volta automaticamente quando existir um agente disponível ou enviar para um endereço de correio eletrónico a mensagem gravada pelo chamador.