

 PT Empresas

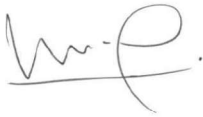
UMA REDE DE POSSIBILIDADES

Assinado Por: Nuno Nunes

Localização: Lisboa

Informação de Contacto: nuno-s-nunes@telecom.pt

Data da Assinatura: 12/05/2017 16:28:55 GMT +01:00



Convite 2017.INFOR,I,DF,3996
Aquisição de Serviços de comunicações Fixas e Móveis
para o Município de Alfandega da Fé

Lisboa 11 de maio de 2017

Número de proposta 3272384 /1



Índice

Solução Proposta

.....	Erro
r! Bookmark not defined.	
1. Aceitação do caderno de encargos	4
2. Sumario Executivo.....	6
2.1. Solução GlobalConnect Custom.....	6
2.2. Solução Voz Proposta	7
2.3. Apoio técnico a clientes PT Empresas.....	7
3. Condições Comerciais	8
3.1. GlobalConnect Custom Central Virtual.....	8
3.2. Voz Móvel e Dados Moveis.....	9
3.3. Tarifários de Voz aplicados Central Virtual.....	11
3.4. Condições de Faturação e Pagamento	11
3.5. Duração do Contrato	11
3.6. IVA.....	11
4. Condições Gerais de Fornecimento.....	12
4.1. Condições de Faturação e Pagamento	12
4.2. Prazos de implementação.....	12
4.3. Cessação antecipada de Contrato	12
4.4. Garantia, Assistência e Manutenção	12
5. Disposições Finais.....	14
5.1. Prazo de validade da proposta	14
5.2. Confidencialidade e Sigilo	14
Anexos	15
1. Funcionalidades Globalconnect Custom	15
2. Funcionalidades do gestor	16
3. Portal SelfCare.....	17
4. Serviços Adicionais.....	18
5. Fax Online	19
6. Atendimento Automático (IVR)	20

7. Licenças dispositivos adicionais	21
8. Canais Convergentes	21
9. Terminais Global Globalconnect Custom	22
10. Pré-Requisitos e Pressupostos Considerados.....	24

Aceitação do Caderno de Encargos

A MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., concorrente ao presente procedimento, aceita, sem reservas, todo o conteúdo do Caderno de Encargos, pelo que deve considerar-se como não escrito qualquer conteúdo desta Proposta relativamente a quaisquer aspetos não submetidos à concorrência pelo Caderno de Encargos e que, inserido por lapso, possa ser interpretado como contraditório com este.

Todas as condições de fornecimento, requisitos, pressupostos ou equivalentes que possam constar da presente Proposta são atributos da mesma, não constituindo, nem visando constituir quaisquer condicionantes ao Caderno de Encargos e aos fornecimentos ou prestação dos serviços objeto nele previstos, mas antes, afloramentos do dever de colaboração mútua entre as partes, cujo corolário se encontra vertido no artigo 289º do Código dos Contratos Públicos.

1. Sumário Executivo

A presente proposta surge em resultado dos contactos estabelecidos com a MUNICIPIO ALFANDEGA FE na sequência dos quais analisámos exaustivamente as suas necessidades e requisitos procurando ir ao encontro às expectativas.

O **GlobalConnect Custom** é uma solução de referência para Empresas, que vai ao encontro das suas necessidades com base nas características:

1. Eliminação dos custos de comunicação entre colaboradores;
2. Funcionalidades de Central Telefónica em qualquer dispositivo, fixo ou móvel;
3. Gestão e Configuração de toda a Solução no Portal SelfCare;
4. Preço por utilizador com flexibilidade para adequar a Solução à evolução do negócio;
5. Solução sem investimento inicial em equipamento e com Manutenção e Suporte incluídos na mensalidade;
6. Todos os locais da sua empresa e a sua rede móvel integrados na mesma Solução (possibilidade de integrar Acessos Primários e Servidores IP com a solução de central telefónica e telemóveis).
7. Disponibilização de serviços adicionais que permitem profissionalizar a forma como comunica (IVR).



Benefícios do serviço GlobalConnect Custom

- Mantenha sempre os seus colaboradores contactáveis, quer no telefone fixo quer no smartphone;
- Atribua aos seus colaboradores smartphones com funcionalidades de central telefónica;
- Fale sem custos quando comunica com os seus colaboradores;
- Não se preocupe com a capacidade da sua central telefónica ou com aquisição de novos equipamentos;
- Tenha sempre uma solução atualizada, com upgrades garantidos de forma automática;
- Centralize a gestão das comunicações da sua organização através dum portal web;
- Uma única solução e um único interlocutor para todos os serviços e equipamentos.
-

Tendo em consideração o âmbito e plano de trabalhos, contamos implementar a solução proposta no prazo de 60 dias, contando para tal com um alargado conjunto de meios, donde se destaca uma equipa de elevada competência e experiência na execução de projetos desta natureza.

A presente proposta, para além das vantagens funcionais, técnicas e operacionais associadas à solução preconizada, apresenta um investimento otimizado mensal no valor 1.495,08 € mil quatrocentos e noventa e cinco euros e oito cêntimos, tendo por base contrato/s com a duração de 2 (dois) anos a celebrar entre o Cliente e a MEO.

Ao preço indicado acresce o IVA a taxa legal em vigor

Estamos, naturalmente, à V. inteira disposição para qualquer esclarecimento que entendam por conveniente.

2. Solução Proposta

2.1. Solução GlobalConnect Custom

O **GlobalConnect Custom** é uma solução convergente e inovadora dirigida a Empresas, que integra Voz Fixa e Móvel, disponibilizando aos utilizadores funcionalidades avançadas de gestão de chamadas, nos seus dispositivos fixos e móveis, sem a necessidade de investimento numa central telefónica.

Uma vez que todos os dispositivos dos utilizadores funcionam como extensões de central telefónica, não existe qualquer custo de comunicação dentro da empresa, independentemente do tipo de terminal utilizado, sendo possível integrar com a solução de central telefónica a rede móvel do cliente e soluções tradicionais já existentes como (ex: acessos primários ou servidores IP).



2.1.1. Utilizadores GlobalConnect Custom

Qualquer Utilizador GlobalConnect beneficia de chamadas gratuitas dentro da organização e funcionalidades avançadas de central telefónica nos seus dispositivos. Existem os seguintes tipos de utilizador:

SERVIÇOS INCLUÍDOS POR TIPO DE UTILIZADOR	UTILIZADOR FIXO	UTILIZADOR FIXO+MÓVEL	UTILIZADOR MÓVEL
Comunicações gratuitas entre utilizadores	•	•	•
Acesso de utilizador ao portal SelfCare	•	•	•
Upgrades novas funcionalidades incluído	•	•	•
Chamadas com origem fixa para destinos fixos nacionais e Espanha	•	•	N/A
Numeração Associada	Geográfica	Geográfica / Móvel	Móvel
Funcionalidades de Central Telefónica nos seguintes dispositivos:	Telefone Fixo / SoftPhone ¹	Telefone Fixo / Telemóvel / SoftPhone ¹	Telemóvel / SoftPhone ¹

Com base na tabela abaixo, pode identificar de forma mais clara o tipo de utilizador GlobalConnect que melhor se adequa cada um dos seus colaboradores:











TIPO DE UTILIZADOR	CONCEITO
--------------------	----------

¹ A utilização de SoftPhones fora do escritório/rede de cliente pressupõe a utilização de numeração nómada.

Utilizador Fixo	Utilizador que passa a maior parte do seu tempo no escritório e necessita de um telefone fixo, com funcionalidades de gestão de chamadas. A este tipo de utilizador é instalado um telefone IP e ainda pode utilizar o serviço num softphone.
Utilizador Fixo + Móvel	Utilizador com telefone fixo e telemóvel, com necessidade de estar sempre contactável em qualquer dispositivo, independentemente do número para o qual é contactado. A este utilizador é instalado um telefone IP, tem funcionalidades também no telemóvel e ainda pode utilizar um softphone.
Utilizador Móvel	Utilizador que apenas utiliza o seu telemóvel mas que passa a ser uma extensão da central telefónica, com acesso a todas as funcionalidades no seu telemóvel e ainda pode utilizar o serviço num softphone.

2.1.2. Funcionalidades GlobalConnect

O GlobalConnect Custom disponibiliza um conjunto alargado de funcionalidades de central telefónica que podem ser associadas ao utilizador, a cada um dos terminais do utilizador ou à empresa como um todo. Na tabela abaixo apresenta-se um resumo das principais funcionalidades disponíveis:

QUANDO EU LIGO	QUANDO ME LIGAM	OUTRAS FUNCIONALIDADES
 <p>Números de saída Escolha o número que pretende exibir (ex: móvel, fixo ou corporativo).</p>	 <p>Grupo de busca pessoal Esteja sempre contactável, escolhendo em que dispositivos pretende receber as suas chamadas.</p>	 <p>Fila de espera Configure filas de espera de forma a não perder chamadas e a atender em função da sua disponibilidade.</p>
 <p>Marcação rápida corporativa Consulte o plano de extensões da sua organização.</p>	 <p>Reencaminhamento de chamadas Reencaminhe automaticamente as chamadas que recebe.</p>	 <p>Grupo de atendimento Defina um grupo de telefones que toca ao mesmo tempo ou em sequência até serem atendidos, evitando perder chamadas.</p>
 <p>Rechamada automática Quando o utilizador que pretende contactar deixar de estar ocupado a chamada é automaticamente efetuada.</p>	 <p>Apresentação da identificação da origem Tenha sempre visibilidade sobre quem o está a contactar.</p>	 <p>Pré-atendimento Através de anúncios de pré-atendimento, encaminhe as chamadas de quem o contacta para a área mais indicada.</p>
		 <p>Captura de chamadas de grupo Se um telefone do seu grupo de colegas estiver a tocar, basta digitar um código a para atender.</p>

Adicionalmente, existe um conjunto de serviços adicionais, apresentados mais à frente, que podem ser subscritos e ficam também disponíveis para gestão integrada no portal.

2.2. Solução Voz Proposta

Apresenta-se de seguida a descrição da proposta com detalhe por serviços e equipamentos propostos:

Apresentam-se em anexo todos os pressupostos/pré-requisitos para a implementação da solução.

2.3. Apoio técnico a clientes PT Empresas

A PT Empresas disponibiliza uma linha de apoio todos os dias úteis, das 09:00 às 18:00, para resolução de dúvidas ou constrangimentos dos seus clientes relativamente aos seus serviços, entre os quais o GlobalConnect.

Nesta linha, os utilizadores GlobalConnect podem esclarecer dúvidas sobre as funcionalidades e método de configuração das mesmas no portal de SelfCare. O acesso é efetuado do número já conhecido para suporte técnico a Clientes Empresariais 808 20 50 20 (custo de uma chamada local PT, igual de todas as redes).

3. Condições Comerciais

3.1. GlobalConnect Custom Central Virtual

LOCAIS	Canais de Voz	Serviços		Equipamento		Acesso Convergente		Mensalidade Total	Instalação Total	
		Descrição Qt.		Tipo Equipamento	Qt.	Qtd. Canais Convergentes	Qtd. DDI's			
Município Casa Cultura Biblioteca Oficinas Serviços Sociais Polo Escolar Centro Manutenção Veterinário	32	Fibra@internet FaxOnline =5 Flat total Deslocação	Yealink IP Phone T21P-E2 (OML1)	81				718,71 €	0,00 €	
			Yealink IP Phone T27P (OML1)	10						
			Huawei F662 (OML1)	2						
			BUN-CS-SF302-8PMP - 8 PORTAS c/ POE (OML2)	3		--	--			
			BUN-CS-SF302-24PMP - 24 PORTAS c/ POE (OML2)	4						
			Router Cisco 897 (OMG2)	1						
			IVR Avançado 9 menus	1						

Outros serviços fixos			
Serviço	Mensalidade	Local	Comunicações
Linha analógica 278536099	0,0 €	Jardin infância Vilarelhos	600 minutos mês rede fixa nacional
Linha analógica 279479023	0,0 €	Sambade CIT	600 minutos mês rede fixa nacional
Linha analógica 279459460	9,99 €	Vilar do chão	600 minutos mês rede fixa nacional
Linha analógica 279479447	0,0 €	Sambade Escola	600 minutos mês rede fixa nacional
Linha analógica 279463202	9,99 €	Elevador	600 minutos mês rede fixa nacional
Fibra 279463130	23,98	Biblioteca	100 MB Trafego ilimitado
ADSL 279479023	26,82 €	Sambade CIT	24 Mega Trafego ilimitado
ADSL 279479447	26,82 €	Sambade Escola	24 Mega Trafego ilimitado
ADSL 279459460	15,70 €	Vilar do Chão	8 Mega Trafego ilimitado
Domínio	1,87 €		
Pack Avançado	20,00 €		Caixas de eamil com 60 GB cada
Mensalidade Outbound massivo	25,00 €		
M2M 50MB 8 cartões	21,60 €		Conetividade M2M 50MBPpc Partilhado
Total	181,77 €		

3.2. Voz Móvel e Dados Moveis

Serviço VPNCC- Redes Privadas de Voz com Controlo de Custos

O tarifário proposto baseia-se na utilização de um identificador VPN ID que agrega N contas do tipo VPN (Centros de Custos VPN), estas contas têm associados X cartões pós-pagos da VPN Parte Móvel (plafond de $N = M \times$ minutos/mês do cartão pós-pago) e 1/10/100 cartões da VPN Parte Fixa.

Conta	Custo total por conta	N.º total minutos/SMS por conta
34 Cartões	558,00 €	34.000

Conta	Internet telemóvel 6 GB	Internet telemóvel 2GB	Internet telemóvel 200 MB
34 Cartões	1	7	26

Tipo de comunicações incluídas no plafond	Destino das chamadas
Voz/Voz+Fax+Dados/Voz+Fax+Dados+SMS	Números OnNet/MEO/MEO+MEO Rede Fixa/MEO+ MEO Rede Fixa +Outros Operadores

Nota: as chamadas entre a conta são gratuitas não descontam nos 34.000 minutos mês

Cedência de equipamentos

Atribuição de um plafond no valor de 4.000,00 € para aquisição de equipamentos móveis

Banda Larga

	Internet Móvel
Trafego Nacional	50 GB
MEO WI-FI	<i>Ilimitado</i>
Cartão de partilha	<i>Gratis</i>
Mensalidade 3 banda larga	36,60 €

Oferta três Router 4G - 15 utilizadores

Velocidade máxima de download: Até 150 Mbps

Velocidade máxima de upload: Até 50 Mbps

Autonomia: 7h



Oferta de 10 computadores

Denominação	Tipo	Nº Série	Quant
B2B – PACK PORT HP 250 I3 + Mala + Rato (I3 – 5005U; 4GB; 500HD; 1A)	Portátil	CND6350b67; CND6350B8G; CND6350BBT; CND6350C32; CND6350D0B	5
B2B AIO DELL 3050 I3 + Teclado + Rato	Fixo	988800000116219; 988800000116268; 988800000116300; 988800000116318; 988800000116334;	5

Banda Larga

	Internet Móvel
Trafego Nacional	50 GB
MEO WI-FI	<i>Ilimitado</i>
Cartão de partilha	<i>Gratis</i>
Mensalidade 3 banda larga	36,60 €

Equipamentos três Router 4G - 15 utilizadores

Velocidade máxima de download: Até 150 Mbps

Velocidade máxima de upload: Até 50 Mbps

Autonomia: 7h



Equipamentos 10 computadores

Denominação	Tipo	Nº Série	Quant
B2B – PACK PORT HP 250 I3 + Mala + Rato (I3 – 5005U; 4GB; 500HD; 1A)	Portátil	CND6350b67; CND6350B8G; CND6350BBT; CND6350C32; CND6350D0B	5
B2B AIO DELL 3050 I3 + Teclado + Rato	Fixo	988800000116219; 988800000116268; 988800000116300; 988800000116318; 988800000116334;	5

3.3. Tarifários de Voz aplicados Central Virtual

Flat Rate Voz Fixa e Móvel

Comunicações	Voz Nacionais
Destinos OnNet Fixos e Móveis	Incluído na mensalidade
Destinos Nacionais Fixos (2xx xxx xxx e 3xx xxx xxx)	Incluído na mensalidade
Destinos Nacionais Móveis MEO	Incluído na mensalidade
Outros Destinos Nacionais Móveis	Incluído na mensalidade
Comunicações	Voz Internacionais
Destinos fixos internacionais para 50 países ¹	Incluído na mensalidade

Notas:

- Tarifários sujeitos a PUR: chamadas originadas na Rede Fixa – 4.000 min./mês por utilizador para destinos fixos e móveis nacionais e 1.000 min./mês por utilizador para 50 destinos fixos internacionais
- Após exceder limites de utilização aplica-se o plano tarifário base de voz empresarial.

¹ Alemanha, Andorra, Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Brasil, Canadá, China, Chipre, Colômbia, Coreia do Sul, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estados Unidos, França, Grécia, Hawai, Holanda, Hong Kong, Hungria, Índia, Irlanda, Islândia, Israel, Itália e Vaticano, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malásia, Marrocos, Martinica, México, Noruega, Nova Zelândia, Polónia, Porto Rico, Reino Unido, República Checa, Reunião, Roménia, Rússia, Singapura, Suécia, Suíça, Tailândia, Taiwan

3.4. Condições de Faturação e Pagamento

O Cliente obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as condições indicadas no caderno de encargos.

Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas, poderão ser cobrados, juros de mora à taxa legal.

3.5. Duração do Contrato

As condições apresentadas têm por base a assinatura de um contrato por 24 meses

3.6. IVA

Os preços apresentados encontram-se em Euros e estão sujeitos a IVA, que será debitado à taxa legal em vigor no momento da sua faturação.

4. Condições Gerais de Fornecimento

4.1. Condições de Faturação e Pagamento

Os serviços prestados ao Cliente serão faturados mensalmente, no mês seguinte ao da sua efetiva prestação. O Cliente compromete-se a satisfazer os pagamentos num prazo de 30 (trinta) dias, relativamente à data de receção da fatura. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente, poderão ser cobrados juros à taxa legal.

4.2. Prazos de implementação

Tendo em consideração o âmbito e plano de trabalhos, contamos implementar a solução proposta no prazo de 60 dias. O prazo de implementação apresentado nesta proposta tem carácter meramente indicativo e contam-se a partir da data da receção de todos os elementos e conteúdos necessários à real instalação dos produtos e serviços apresentados e de estarem reunidas todas as condições necessárias no Cliente para instalação e configuração dos mesmos.

4.3. Cessação antecipada de Contrato

As condições especiais constantes desta Proposta pressupõem um contrato com a duração de 24 meses pelo que, em caso de cessação unilateral injustificada por parte do cliente antes do seu termo, será devida uma compensação em valor equivalente às mensalidades vincendas até ao termo do referido período, ficando ainda obrigado a devolver qualquer equipamento que lhe tenha sido cedido.

4.4. Garantia, Assistência e Manutenção

O Pós-venda da solução é assegurado 24h/24h através da linha 808 20 50 20. Quando contactar com o nosso suporte deverá sempre indicar que tem uma solução GlobalConnect Custom, identificando o número de telefone geral da sua solução e, posteriormente, a ocorrência.

A solução já inclui os serviços de manutenção e instalação associados aos equipamentos necessários para a solução. Também são incluídos os serviços de manutenção e instalação dos equipamentos adicionais, nomeadamente os telefones que têm um nível de serviço, que garante a reposição de serviço em 16 horas úteis, em todo o território nacional incluindo ilhas. Horário previsto para as intervenções 9:00 às 18:00 (em dias úteis).

Os serviços de manutenção incluem a intervenção On-Site em Portugal Continental e ilhas da Madeira e S.Miguel, procedendo-se, na intervenção, à reconfiguração do equipamento ou, se necessário, à sua substituição. Todos os equipamentos serão substituídos para reduzir o tempo de indisponibilidade do serviço, independentemente da avaria se encontrar dentro da garantia. Caso se verifique, após análise do estado do equipamento, que a avaria se encontra fora do âmbito da garantia, o custo da reparação ou, no máximo, de um terminal novo, será imputado ao Cliente.

Os equipamentos de acesso (router) e de rede (switch), devido á sua maior criticidade têm um tempo de resposta de 6 horas nas áreas urbanas de Lisboa (21xx) e Porto (22xx) e de 8 horas no restante território continental, Ilhas de São Miguel, Terceira e Madeira.

5. Disposições Finais

A presente proposta foi elaborada de acordo com os dados fornecidos pelo Cliente estando a MEO disponível para a sua reavaliação.

5.1. Prazo de validade da proposta

A presente proposta tem um prazo de validade de 66 dias, contados a partir da data de entrega.

5.2. Confidencialidade e Sigilo

A MEO garante a confidencialidade das informações obtidas pelos seus colaboradores no âmbito da negociação e implementação da solução que tenham sido fornecidas pelo Cliente, exceto se estas forem já do seu conhecimento ou do conhecimento público.










O Cliente compromete-se a respeitar o sigilo sobre a informação contida nesta Proposta ou com ela relacionada e que tenha sido transmitida pela MEO.

Para a interpretação e litígios emergentes desta Proposta será aplicável a lei portuguesa e competente o foro do Tribunal da Comarca de Lisboa.







Anexos

1. Funcionalidades Globalconnect Custom

Quando eu Ligo

Funcionalidades		Conceito
	Números de Saída	Escolha que número pretende exibir (ex: móvel, fixo ou corporativo).
	Onnet display	Permita que os seus colegas vejam o seu nome quando os contacta.
	Marcação rápida pessoal	Defina um plano pessoal de marcações abreviadas, para maior rapidez.
	Marcação rápida corporativa	Consulte o plano de extensões da sua empresa.
	Rechamada automática	Assim que o utilizador que pretende contactar deixar de estar ocupado a chamada é efetuada automaticamente.
	Barramento de chamadas de saída	Proteja os seus terminais da realização de chamadas para destinos indesejados.
	Barramento de envio de SMS	Proteja os seus terminais da realização de SMS para destinos indesejados.
	Fazer chamadas anónimas	Caso pretenda, pode definir que o destinatário não veja o seu número.
	Inibição do anúncio de portabilidade	Evite ouvir mensagens informativas sempre que contacta um nº portado.

Quando me Ligam

Funcionalidades		Conceito
	Grupo de busca pessoal	Esteja sempre contactável, escolhendo em que dispositivos pretende receber as suas chamadas.
	Reencaminhamento de chamadas	Reencaminhe automaticamente as chamadas que recebe.
	Apresentação da identificação origem	Tenha sempre visibilidade sobre quem o está a contactar.
	Não incomodar	Se não quiser ser incomodado, todas as chamadas para si serão rejeitadas.
	Rejeição de chamadas anónimas	Se costuma rejeitar chamadas anónimas, o seu telefone nem necessita de tocar.
	Barramento de chamadas de entrada	Se pretender não ser contactado por determinados contactos, basta identificá-los.

2. Funcionalidades do gestor

	Funcionalidades	Conceito
	Atendimento automático (IVR)	Faça a gestão dos IVR's, selecionando as opções do menu, guias vocais, horários de funcionamento e quem atende cada chamada.
	Fila de espera	Configure filas de espera de forma a não perder chamadas, atendendo em função da disponibilidade.
	Grupo de atendimento	Defina um grupo de telefones que toca ao mesmo tempo ou em sequência até serem atendidos, evitando perder chamadas.
	Pré-atendimento	Através de anúncios de pré-atendimento, encaminhe as chamadas de quem o contacta para a área mais indicada.
	Transferência de chamadas	Passe uma chamada em curso para outro número sem ter de a desligar.
	Música em espera	Defina a música que toca quando coloca chamadas em espera.
	Captura de chamadas direta	Se o telefone do seu colega estiver a tocar, basta digitar um código para atender.
	Captura de chamadas de grupo	Se um telefone do seu grupo de colegas estiver a tocar, basta digitar um código para atender.
	Códigos de acesso a serviços	Lista de códigos para acesso rápido a funcionalidades (ex: voicemail).
	Máximo chamadas simultâneas por utilizador	Faça a gestão da capacidade da solução, gerindo o nº de chamadas em simultâneo.
	Utilizador virtual	Lista de números externos à organização que são configurados como destinos On-Net, possibilitando marcação curta de extensão e chamada intraconta.

3. Portal SelfCare

As funcionalidades da Solução são configuradas no portal SelfCare (<https://globalconnect.ptempresas.pt>) sendo que, algumas das funcionalidades, podem ser diretamente configuradas no terminal do utilizador (ex: reencaminhamento).



No portal SelfCare, existem dois tipos de acesso, o de utilizador avançado e o de administrador. 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. 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 (ex: utilizadores avançados) e criar/alterar terminais.

4. Serviços Adicionais

Além das funcionalidades GlobalConnect disponíveis de base, é ainda possível subscrever os seguintes serviços adicionais:

Serviços Adicionais	Conceito	PVP
Licença Menu IVR	Possibilidade de profissionalizar o atendimento, encaminhando as chamadas de forma especializada em função da opção que a pessoa que contacta seleciona.	50€/mês 250€/setup
Fax Online Versão Empresa	Envio e receção de fax através de uma lista de emails associada à empresa (até 10 endereços), com gestão totalmente integrada com o portal selfcare.	5€/mês
Fax Online Versão Posto de Trabalho	Envio e receção de fax através do email de cada um dos utilizadores, com gestão totalmente integrada com o portal selfcare.	3€/mês
Serviço Gestão PT (*)	Gestão de configurações e alterações realizadas na integra pela PTP, sem necessidade de acesso ao portal por parte da empresa e utilizadores.	1,25€/mês utilizador


(*) Mensalidade por utilizador, com obrigatoriedade de aplicação a todos os utilizadores.

5. Fax Online

O Fax Online é um serviço que permite o envio e receção de faxes via email, sem a necessidade de investimentos em equipamentos de FAX. Este Serviço está integrado no portal selfcare permitindo a gestão autónoma e rápida do mesmo para, por exemplo, atribuir números ou associar endereços de email.

Com este serviço, os faxes passam a ser recebidos nas contas de email que são associadas no portal ao número de fax e o envio é efetuado através do envio de um email para <num_destino>@<dominio>.

Fax Virtual Partilhado

 Fax Virtual Partilhado
Enviar e receber faxes via e-mail.

Número	Formato	Descrição	Tempo de arquivamento	E-mail(s) para envio de faxes	E-mail(s) para receção de faxes
300000123	tiff	auto fax	90	9124356752@sec.pt userc@sec.pt	centrex@pt.pt
Ativo: <input checked="" type="checkbox"/>					

Voltar Cancelar Guardar

Vantagens e Benefícios do Serviço Fax Online

- Envio e receção de faxes da mesma forma que envia e recebe e-mails.
- Possibilidade de manter o número de fax atual ou passar a utilizar um número novo.
- Sem necessidade de investimento em máquina de fax.
- Torna o tratamento, organização e arquivo dos faxes mais fácil e eficaz.
- Evita o gasto de papel e toner na impressão de faxes.
- Maior segurança e confidencialidade. Os faxes são recebidos por si, no seu e-mail.

6. Atendimento Automático (IVR)

O serviço Menu IVR permite profissionalizar o atendimento da sua empresa criando no portal selfcare menus que permitem encaminhar as chamadas que recebe, para áreas especializadas, em função do motivo de contacto.

Menu IVR
Permite a gestão de menus de IVR.

Menu IVR

Nome do Menu: Números de Acesso:

Anúncio Inicial:

Encaminhamento:

Anúncio do Menu:

Código	Ação	Eliminar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="x"/>
<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="x"/>		

Timeout(s):

Ação por Inatividade:

Ação para Opção Inválida:

Ativo:

Este serviço tem uma mensalidade por cada menu, independentemente do número de opções configuradas no mesmo e permite a configuração imediata das guias vocais e tratamento a dar a cada opção do menu IVR.

Vantagens e Benefícios do Serviço Menu IVR

- Profissionalização do atendimento
- Aumento da eficácia e eficiência no atendimento

7. Licenças dispositivos adicionais

Cada utilizador tem a possibilidade de realizar chamadas e usufruir de funcionalidades no terminal correspondente ao seu perfil e num SoftPhone. Existe a possibilidade de subscrição de licenças para associação de mais terminais ao seu utilizador. A licença tem um preço único, independentemente do tipo de dispositivo que se pretende adicionar (telefone IP, telemóvel, tablet, softphone).

8. Canais Convergentes

Na solução GlobalConnect Custom, para dotar uma solução com utilizadores fixos de convergência, permitindo realizar chamadas fixo-móvel ao custo móvel-móvel, são adicionados canais convergentes à solução.

9. Terminais Global Globalconnect Custom

Na Solução GlobalConnect Custom estão disponíveis os seguintes terminais, em modelo de aluguer com manutenção incluída:

10-Telefone de Operadora Yealink T27P + Modulo de Telas

<p>Yealink T27P</p>	 <p>(Até 8 chamadas simultâneas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suporta 6 Contas SIP • Voz HD • Alta-Voz • Transferência de chamadas, • Remarcação de chamadas, • Colocação de chamadas em espera • Reencaminhamento de chamadas, • Identificação de número chamador • Identificação de chamada em espera e chamada perdida • Conferência telefónica (com 3 intervenientes) • Controlo do volume • Marcação com o auscultador pousado • Registo das durações das chamadas • Mute e Do Not Disturb (DND) • Dual-color LED • Não inclui PSU • Suporta módulo EXP20 • 8 teclas programáveis (até 21) • XML/BLF/BL, Open VPN • LCD 3,66" 240x1320 pixéis
<p>Módulo Teclas EXP20</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 160x320 LCD gráfico com luz de fundo • 20 teclas dual-color, teclas programáveis LED • 18 teclas adicionais disponíveis (no total até 38 teclas programáveis -> 20 +18) • Suporta até seis módulos • Duas páginas acessíveis • Fica em pé com dois ângulos ajustáveis • Dois ou menos módulos de expansão podem ser alimentado pelo telefone anfitrião <p>Compatível com os modelos T27P e T29G</p>

80 - Telefones de Yealink T21P-E2

Terminais	Caraterísticas/Funcionalidades
<p>Yealink T21P-E2</p>	 <p>(Até 2 chamadas simultâneas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporta 2 contas VoIP • Voz HD • Alta-Voz • Transferência de chamadas, • Remarcação de chamadas, • Colocação de chamadas em espera • Reencaminhamento de chamadas, • Identificação de número chamador • Identificação de chamada em espera e chamada perdida • Conferência telefónica (com 3 intervenientes) • Controlo do volume • Marcação com o auscultador pousado • Registo das durações das chamadas • Mute e Do Not Disturb (DND)

2-Huawei F662

Terminais	Caraterísticas/Funcionalidades
<p>Telefone GSM Huawei F662</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Ecrã TFT 2,4", 320x240 pixels (QVGA), 262 K cores • Memória até 1000 Contactos • Botão dedicado para transferência de chamada (TRF) • 2G e 3G • Carregamento USB • Alta Voz • Toque Vibratório • Agenda • Calendário • Relógio • Alarme <p>Dimensões: 53 x 28 x 163; Base: 85.4 x 56.6 x 85 Peso: 200 g Autonomia Conversação: 3G-3.5h / 2G-5h Autonomia Standby: até 220h</p>

Distribuição dos telefones por local				
Locais	Yealink T27P	Modulo de Teclas	Yealink T21P-E2	Huawei F662
Município	6	1	54	
Casa Cultura	1	1	7	
Biblioteca	1	1	6	
Oficinas				1
Serviços Sociais	1	1	8	
Polo Escolar	1	1	4	
Centro Manutenção				1
Veterinário			1	

10.Pré-Requisitos e Pressupostos Considerados

Infraestrutura de LAN e WAN

A rede interna do cliente (LAN) deverá suportar os seguintes requisitos/pressupostos:

- Qualidade de Serviço na LAN: os switches existentes devem implementar políticas de Qualidade de serviço (QoS) e suporte de VLAN's. O switch de LAN local deverá suportar as normas IEEE 802.1p e IEEE 802.1q;
- PoE: Os switches da rede interna (LAN) deverão suportar a norma IEEE 802.3af (PoE – Power over Ethernet) de forma a garantir a alimentação dos telefones propostos;
- Cablagem da Rede interna (LAN): A cablagem da rede interna deverá ser cat5E no mínimo em todos os locais para suportar a solução de Telefonia IP. A cablagem não poderá exceder as distâncias máximas inerentes à tecnologia de rede de comunicações Ethernet;

Não fazem parte do âmbito da solução aqui proposta, intervenções ao nível da infraestrutura passiva, (bastidores, cabos, tomadas, etc), rede elétrica, etc., que serão da responsabilidade do cliente.

A MEO reserva-se no direito de atribuir uma gama de IP para a solução de voz nos casos em que a solução não é suportada numa VPN de cliente.

Acesso Exclusivo VOIP em xDSL

- Devido à grande dependência da infraestrutura de suporte, das interferências e do ruído eletromagnético e das características técnicas da linha de transmissão, a oferta do serviço, na componente de acesso, por parte da MEO, está sempre condicionada às características técnicas da linha de transmissão na componente de acesso local, e distância à central PT, pelo que os débitos propostos poderão ser alterados em fase de projeto;

- A MEO reserva-se o direito de cessar o serviço caso se constate que, após a sua ativação ocorra uma degradação do mesmo, devida, nomeadamente a alteração das condições do par de fios de cobre, dos níveis de interferências ou dos valores do ruído eletromagnético, que impeça a continuidade da sua oferta;
- O serviço xDSL é incompatível com a ocorrência de uma (ou mais) das seguintes situações operacionais, no circuito de suporte: Acessos Primários RDIS (PRI), Postos Públicos de SFT, Fiscalizador de chamadas de 12 kHz, Data over Voice (DOV), Sistemas de Alarmes, Outros serviços de tecnologia DSL existentes, Existência de outros serviços de telecomunicações (que não sejam serviço telefónico fixo). Exemplo: Frame Relay, HDLC, Ethernet, etc

Integração de equipamentos de Fax Analógicos e Serviço Fax Online

A MEO recomenda a subscrição do seu serviço de fax electrónico Fax Online para substituição dos equipamentos de Fax, com vantagens de utilização e redução de custos. Em alternativa a MEO recomenda a manutenção de uma Linha de Rede Analógica exclusiva para a interligação do Fax. Com o serviço de Fax para email Fax Online é possível manter o número que tem hoje para receção e envio de Faxes.

Utilização de Terminais de Pagamento Automático - Multibanco

Para a utilização de terminais de pagamento automático (TPA), também conhecidos por POS, a MEO recomenda que a sua interligação seja feita através da rede móvel MEO (GSM/GPRS) ou, a utilização linhas de rede analógicas dedicadas adicionais.

Utilização de Alarmes e outras Modems

Os Alarmes e outros Modems devem ser ligados através de linhas analógicas dedicadas para o efeito. Sugerimos a campanha Linha PRO que inclui a oferta da instalação do acesso à rede fixa MEO e um plafond de minutos.

Utilização de Terminais GSM

- Todos os Telemóveis serão do Operador MEO.
- Irá ser criada uma VPN móvel onde estarão registados todos os Telemóveis.
- Pressupõe-se que nas instalações do Cliente existe cobertura Indoor da rede móvel GSM (na banda de frequências 900/1800MHz).

Condições técnica e ambientais de instalação de equipamentos

O Cliente deverá acautelar todas as condições técnicas e ambientais nos locais onde sejam instalados os equipamentos cedidos ou geridos pela MEO, designadamente:

- Energias socorridas: Com proteção de sobretensão;
- Instalações eléctricas e infraestruturas de comunicações internas: Em conformidade com a legislação em vigor;

- Condições ambientais de Operação: Temperatura 0 a 40º C, com máximo de 70% de humidade relativa (sem condensação), num ambiente atmosférico não corrosivo e com grau de vibração inferior a 0,3 G [5 a 500 Hz];
- Equipamentos em espaço adequado ou bastidor: Com ventilação e proteção elétrica individual. Em alternativa os CPE deverão ser colocados num local arejado a pelo menos 50 cm do chão;

Sempre que possível os CPE deverão ser instalados em sala com acesso reservado e ambiente controlado.