

Concurso Público n.º 15-CP

Aquisição de Serviços para o fornecimento de uma rede privada de dados e comunicação de voz e acesso internet, para o município de Vila do Conde

Câmara Municipal de Vila do Conde



Nº de Proposta: QUO-68457108

V/ Referência: 15-CP

Data: 30/12/2014

Elaborada por:

Vítor Fernandes

Gestor Comercial

933 674 785

vitor.fernandes@oni.pt

Rui Costa

Pré-venda

João António Sousa

Pré-venda

Assinada por:

Nuno Miguel Robalo Nunes
(Procurador)

Confidencialidade

Esta proposta bem como todo o seu conteúdo tem carácter estritamente confidencial e pertence exclusivamente à Oni. Contem conceitos e abordagens resultantes de investigação própria, pelo que a sua circulação é restrita à CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO CONDE, que terá o direito de a utilizar apenas para os fins acordados com a Oni.

Não é permitido qualquer tipo de divulgação, transcrição ou reprodução sem autorização prévia, por escrito, da Oni.

Índice

1. Sumário executivo	3
2. Solução Proposta	4
2.1 Serviço de VPN Privada	4
2.2 Serviço de Internet	5
2.3 Serviço de Voz	6
2.4 Ferramentas de Gestão do Serviço e Reporting	9
2.4.1 Ferramentas de Gestão	9
2.4.2 Monitorização da Disponibilidade e Performance da Infraestrutura	9
2.4.3 Reporting de Disponibilidade e Performance da rede	12
2.4.4 Registo e tratamento de Incidentes e alterações	13
2.4.5 Portal do Serviço	14
2.4.6 Relatório de Gestão	15
3. Operação, manutenção e gestão	16
3.1 Níveis de serviço da solução	18
3.1.1 Disponibilidade do serviço	18
4. Condições Comerciais	18
5. Condições contratuais	18
5.1 Taxas	18
5.2 Duração do contrato	18
5.3 Prazo de implementação	18
5.4 Condições de pagamento	18
5.5 Validade da Proposta	18

1. Sumário executivo

Em conformidade com os requisitos apresentados pela Câmara Municipal de Vila do Conde, no âmbito do Concurso Público 15-CP, a Oni tem o prazer de submeter à V/ apreciação esta proposta de serviços endereçando as necessidades identificadas.

A Câmara Municipal de Vila do Conde manifestou a necessidade de contratar a aquisição de serviços para o Fornecimento de uma Rede Privada de Dados e Comunicação de Voz e Acesso Internet para o Município.

Desta forma, seguindo de forma criteriosa o solicitado no Caderno de Encargos, a ONI desenhou uma solução que vai de encontro, na sua totalidade, ao exigido pela Câmara Municipal.

A Oni, dada a experiência que tem em situações semelhantes e, uma vez que detém infra estruturas próprias nas proximidades, tem a capacidade de ir de encontro às necessidades desta entidade.

Assim, a Oni propõe um contrato a 36 meses pela mensalidade de **2.450,00€** (Dois mil quatro centos e cinquenta euros), perfazendo dessa forma, um valor global **88.200,00€** (Oitenta e oito mil e duzentos euros).

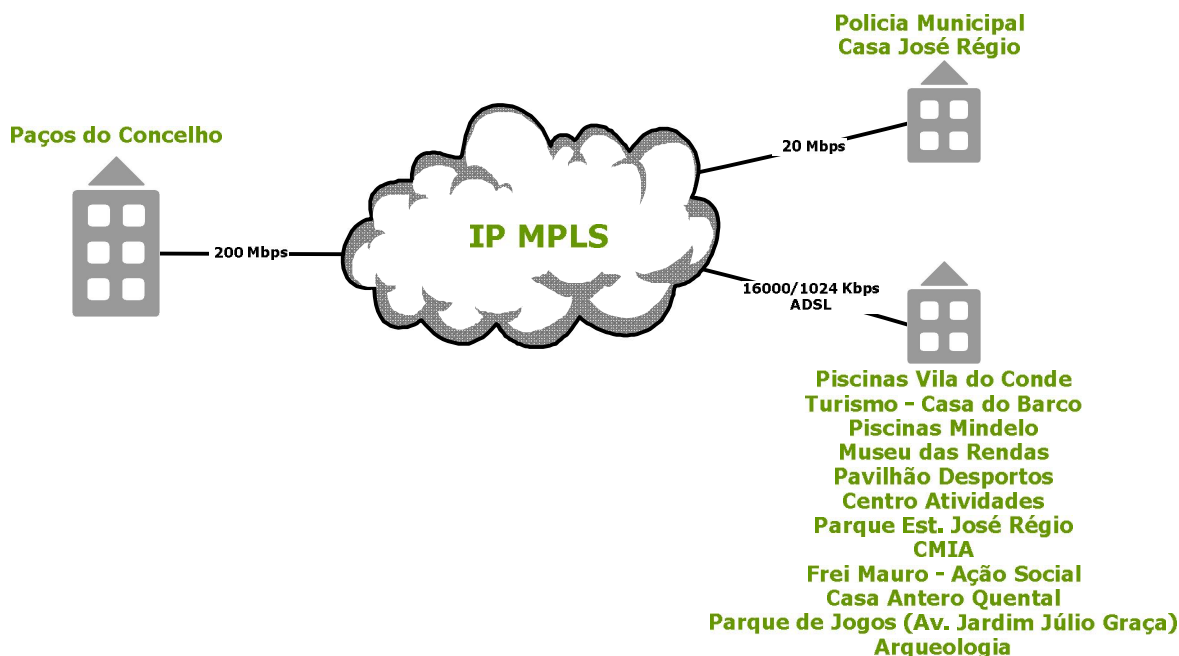
Nas páginas seguintes descrevemos a solução em detalhe, que temos ao longo dos últimos anos implementado com elevado sucesso em organizações com características e necessidades semelhantes.

2. Solução Proposta

A solução apresentada tem por objectivo a prestação dos serviços de comunicações de voz e dados para a Câmara Municipal de Vila do Conde, Garantindo todos os requisitos apresentados no caderno de encargos.

2.1 Serviço de VPN Privada

A interligação entre as várias instalações da Câmara Municipal de Vila do Conde será suportada numa VPN assente na rede multiserviços da Oni.



Os circuitos propostos para interligar cada um dos locais à VPN têm as seguintes características:

- Circuitos suportados em fibra ótica com uma largura de banda de 200 Mbps, sem contenção e simétrico, nos Paços do Concelho;
- Circuitos suportados em fibra ótica para a Polícia Municipal e para a Casa José Régio, simétrico, com uma largura de banda de 20 Mbps,
- Circuitos suportados em tecnologia ADSL com uma largura de banda de download até 16.000 Kbps, um upload até 1024 Kbps e uma contenção de 1:50 nos restantes locais.

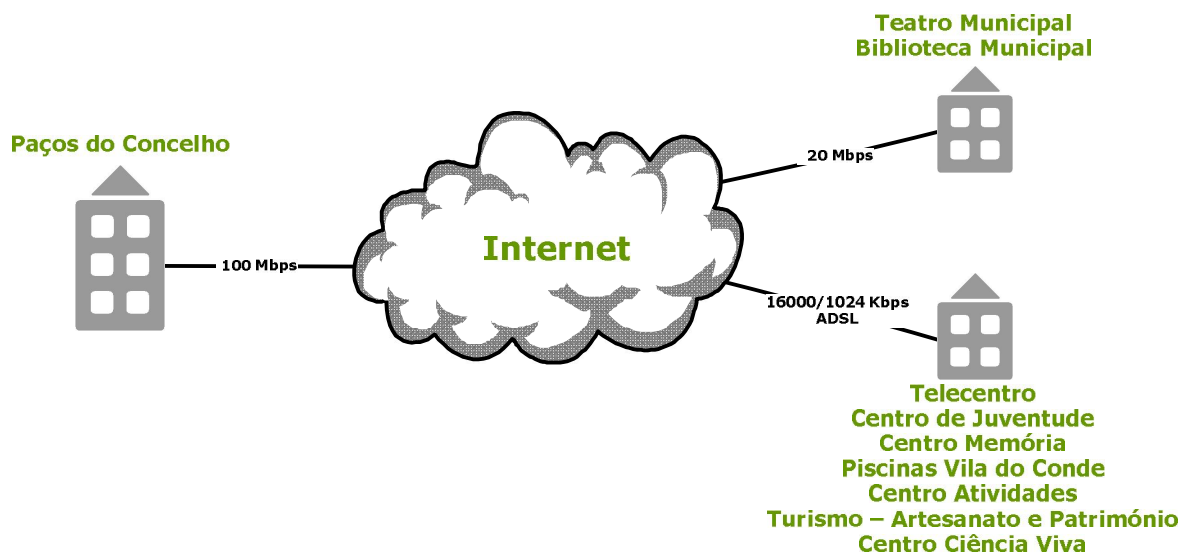
Os circuitos incluem o equipamento necessário para a disponibilização do acesso VPN, serviços de configuração e suporte dos equipamentos

Na tabela seguinte são apresentadas as larguras de banda por local:

Local	Largura de Banda
Paços do Concelho	200 Mbps
Polícia Municipal	20 Mbps
Piscinas Vila do Conde	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Turismo – Casa do Barco	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Piscinas Mindelo	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Museu das Rendas	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Pavilhão Desportos	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Casa José Régio	20 Mbps
Centro Atividades	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Parque Est. José Régio	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
CMIA	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Frei Mauro – Ação Social	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Casa Antero Quental	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Parque de Jogos (Av. Jardim Júlio Graça)	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Arqueologia	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)

2.2 Serviço de Internet

Para o serviço de internet a Oni garante todos os requisitos apresentados no caderno de Encargos.



Os circuitos propostos para acessos à Internet têm as seguintes características:

- Circuitos suportados em fibra ótica com uma largura de banda de 100 Mbps, sem contenção e simétrico (inclui gama de 16 IP's Públicos) para os Paços do Concelho;
- Circuitos suportados em fibra ótica com uma largura de banda de 20 Mbps, sem contenção e simétrico para o Teatro Municipal e para a Biblioteca Municipal;
- Circuitos suportados em tecnologia ADSL com uma largura de banda de download até 16.000 Kbps, um upload até 1024 Kbps e uma contenção de 1:50 nos restantes locais.

Os equipamentos necessários para disponibilização do acesso à Internet, a sua configuração e suporte estão incluídos conforme requisitos do caderno de encargos.

Na tabela seguinte são apresentadas as larguras de banda por local:

Local	Largura de Banda
Paços do Concelho	100 Mbps
Telecentro	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Centro de Juventude	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Centro Memória	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Piscinas Vila do Conde	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Teatro Municipal	20 Mbps
Centro Atividades	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Biblioteca Municipal	20 Mbps
Turismo – Artesanato e Património	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)
Centro Ciência Viva	Até 16.000 Kbps / 1024 Kbps (1:50)

Para o circuito dos Paços do Concelho está associada uma gama de endereços públicos com 16 IP públicos.

2.3 Serviço de Voz

A Oni disponibiliza acessos à sua rede para fornecimento do serviço de voz e um conjunto de serviços suplementares.

Para a Câmara Municipal de Vila do Conde estão considerados os seguintes acessos e serviços de voz, conforme requisitos do caderno de encargos:

Local	Acessos e serviços
Paços do Concelho	1 Acesso Primário; Portabilidade 100 DDI's; 1 Acesso Básico RDIS; Portabilidade DDI's; Portabilidade de 2 nºs telefone
Polícia Municipal	Portabilidade de nºs c/DDIs
Telecentro	Portabilidade de nºs c/DDIs
Centro de Juventude	Portabilidade de números
Centro Memória	Portabilidade de nºs c/DDIs
Piscinas Vila do Conde	Portabilidade de números
Piscinas Mindelo	Portabilidade de números
Museu das Rendas	Portabilidade de números
Pavilhão Desportos	Portabilidade de números
Teatro Municipal	Portabilidade de números e 3 Linhas analógicas
Casa José Régio	Portabilidade de números
Centro Atividades	Portabilidade de números
Biblioteca Municipal	Portabilidade de números
Parque de Estacionamento José Régio (Elevador)	Linha analógica
CMIA	Portabilidade de números

Frei Mauro	Portabilidade de números
Casa Antero Quental	Portabilidade de números
Parque de Jogos	Portabilidade de números
Turismo – Artesanato e Património	Acesso Básico RDIS; Portabilidade de DDIs
Centro Ciência Viva	Acesso Básico RDIS; Portabilidade de DDIs
Casa de Juv. de Guilhabreu	Linha analógica
Solar S. Roque	Linha analógica
Parque José Régio / Escadaria	3 Linhas analógicas
Ecocentro	Linha analógica
Parque do Castelo	Linha analógica
Qualidade do Ar	Linha analógica
Pavilhão Desportivo de Mindelo	Linha analógica
Paineis Publicitários	3 Linhas analógicas

Está incluído na proposta o seguinte tráfego de voz:

- Pacote de minutos 40.000 min/mês (tráfego fixo nacional e nómado);
- Pacote de minutos 5.000 min/mês (tráfego móvel Nacional);

Nota: Inclui equipamento (telefones) conforme Caderno de Encargos e resposta ao pedido de esclarecimento.

TARIFÁRIO

Valores por minuto. Faturação ao segundo após o 1º segundo.

Portugal	Tarifa
Rede Fixa Nacional	€ 0,0160
Rede Móvel Nacional	€ 0,0500
Rede Nómada	€ 0,0160

Europa		Rede Fixa	Rede Móvel
3 Destinos Frequentes ⁽¹⁾	Destino 1, Destino 2 e Destino 3	€ 0,0200	€ 0,1550
Europa 1	Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Reino Unido, Roménia, Suécia	€ 0,0350	€ 0,1800
Europa 2	Andorra, Áustria, Bulgária, Chipre, Croácia, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Finlândia, Gibraltar, Islândia, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Malta, Moldávia, Mónaco, Noruega, Polónia, R. Checa, Rússia, São Marino, Suíça, Turquia, Ucrânia, C. Vaticano	€ 0,1000	€ 0,2500
Resto da Europa		€ 0,6500	€ 0,6500

⁽¹⁾ Possibilidade de escolha de 3 dos países designados como Europa 1.

América	Rede Fixa	Rede Móvel
EUA	€ 0,0200	€ 0,0200
Canadá,	€ 0,0350	€ 0,0350
Brasil, Venezuela	€ 0,0350	€ 0,1800
Argentina, Colômbia, México, Perú, Uruguai	€ 0,1500	€ 0,2500
Resto da América	€ 0,6500	€ 0,6500

África	Rede Fixa	Rede Móvel
Angola	€ 0,1000	€ 0,1550
África do Sul, Moçambique	€ 0,1250	€ 0,1800
Argélia, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Marrocos	€ 0,2000	€ 0,2800
Resto de África	€ 0,6500	€ 0,6500

Ásia e Oceânia	Rede Fixa	Rede Móvel
Índia	€ 0,0900	€ 0,0900
China, Hong Kong, Macau	€ 0,1100	€ 0,1100
Austrália, Coreia Sul, Israel, Japão	€ 0,1100	€ 0,1800
Resto da Ásia e Oceânia	€ 0,6500	€ 0,6500

Satélites	Tarifa
Satélites	€ 6,0000

Serviços Especiais Internacionais (incluindo audiotexto)	Tarifa
Serviços especiais internacionais ⁽²⁾	€ 0,4000

⁽²⁾ Aplica-se aos seguintes países: Áustria, Guiné-Bissau, Irlanda, Letónia, Moldávia, Holanda, Reino Unido e Espanha. Válido a partir de 12 de Julho de 2013.
Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.

2.4 Ferramentas de Gestão do Serviço e Reporting

2.4.1 Ferramentas de Gestão

A prestação do serviço gestão operacional requer um conjunto de ferramentas de suporte que irão permitir o registo de eventos, a automatização de procedimentos e a extração de estatísticas de serviço prestado. A equipa de SGO utilizará as seguintes ferramentas:

- Plataforma Monitorização Infraestrutura Network (OpenNMS Oni);
- Registo e tratamento de Incidentes e alterações (Instância Remedy Integrada na plataforma Empresarial de Helpdesk ONI).
- Monitorização e análise de tráfego (OpenNMS Oni)
- Portal do Serviço (a disponibilizar pela ONI)

O Cliente terá acesso integral de leitura a todas as ferramentas disponibilizadas pela ONI.

Os relatórios operacionais e de gestão a disponibilizar serão elaborados tendo por base a informação produzida pelas respetivas ferramentas.

Apresentamos abaixo descrições das diferentes ferramentas a disponibilizar pela ONI.

2.4.2 Monitorização da Disponibilidade e Performance da Infraestrutura

A monitorização de serviços da infraestrutura TIC será assegurada por uma plataforma de gestão denominada de OpenNMS, disponibilizada pela Oni e já instalada num vasto leque dos seus Clientes.

O OpenNMS é uma solução integrada de monitorização de rede e serviços com base numa interface amigável WebBased. O suporte tecnológico da solução é assegurado pela equipa de Engenharia da Oni.

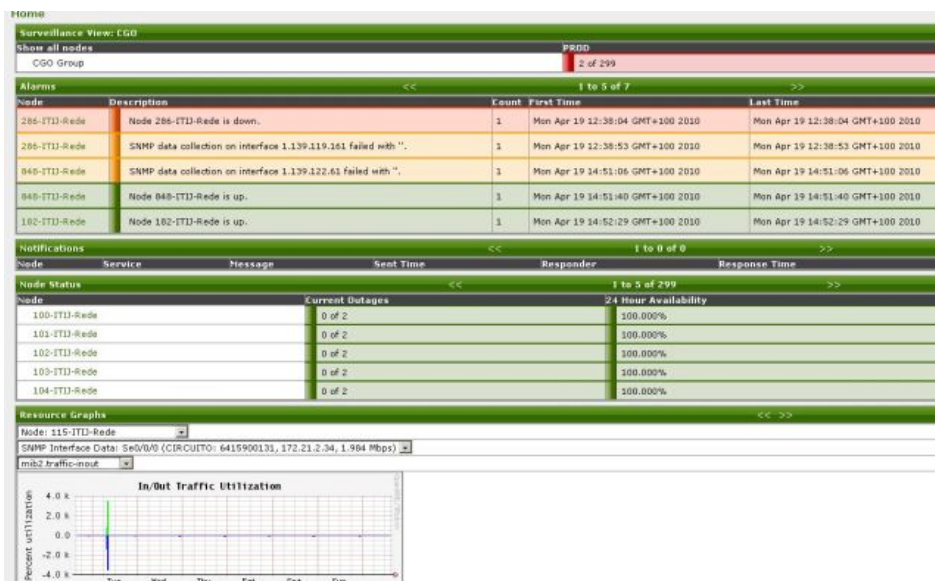
A solução em termos tecnológicos não se baseia em ferramentas fechadas de modo a tornar toda a solução bastante modular e flexível. Nesse sentido a base tecnológica da solução apresenta-se da seguinte forma:

- Kernel Linux 2.4 personalizado.
- Ferramentas GNU/OpenSource personalizadas, e melhoradas.

O conjunto de funcionalidades básicas a oferecer pela solução proposta são as que se identificam de seguida, as quais pensamos satisfazerem as principais necessidades de monitorização da infraestrutura TIC:

- Monitorização de equipamentos e serviços;
- Gestão de disponibilidade;
- Gráficos de tráfego e classes de serviço por equipamento;
- Eventos de rede;
- Log histórico dos eventos.

A solução de monitorização é bastante flexível e diversificada no que diz respeito às funcionalidades da solução como se demonstra pela presente amostra do ambiente de monitorização:



A solução em causa permite a monitorização de múltiplas classes de equipamentos, desde que os mesmos utilizem a stack de protocolos IP;

- Routers;
- Servidores;
- Firewalls;
- Switches L2/L3;

Além de ser possível a verificação da disponibilidade dos dispositivos, a presente solução permite também verificar a disponibilidade dos serviços existentes por cada um das classes de equipamentos. Dado que a metodologia de monitorização baseia-se em quatro standards distintos é possível tirar partido das funcionalidades mais adequadas para cada uma das situações. Os métodos utilizados para a monitorização são:

- Polling (Pings-ICMP);
- Comandos de testes a serviços: (HTTP, FTP, SMTP, POP3, IMAP, DNS,);
- Dados de SNMP (tanto através de pooling a cada um dos equipamentos sob gestão como pela integração de traps SNMP);
- Informação Logging equipamentos (Syslog)

Cada um dos métodos utilizados na monitorização gera eventos que poderão ser classificados e correlacionados de acordo com a política de monitorização definida para cada cliente e que irão gerar alarmes com a criticidade associada.

Act	ID	Node	Count	Last Event Time	Log Map	Action	Categories
	14891342	AMDS_LISBL0222_ID087 (+)	1	3/14/13 18:39:25 (+) [x]	Interface 48.189.141.189 is up.		Cliente-Alameda (+) Production (+)
	14891341	UHATK001 (+)	1	3/14/13 18:39:18 (+) [x]	An OpenNMS Event has been received as a Syslog Message Message: Mar 14 17:09:11.775: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface Virtual-Access27, changed state to up		Production (+) Bacula (+)
	14891340	LRPA002 (+)	1	3/14/13 18:39:18 (+) [x]	An OpenNMS Event has been received as a Syslog Message Message: Mar 14 17:09:08.794: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface Serial3/1, changed state to up		Production (+) RMS (+)
	14891339	LRPA002 (+)	1	3/14/13 18:39:14 (+) [x]	Message: Mar 14 17:09:08.308: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface Serial3/1, changed state to down Service: UNKNOWN Site Client: Cadastrar: UNKNOWN Not Cadastrar: UNKNOWN Client: Rack: Vendor: Cadastrar: UNKNOWN Circuit: Client: UNKNOWN K: Client: UNKNOWN Ticket: UNKNOWN ACI Name: UNKNOWN BRI: UNKNOWN RMS: CLIBVT/ICUP/Node: LRPA002Open RMS Log Message: Mar 14 17:09:08.308: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface Serial3/1, changed state to down:UNKNOWN/UNKNOWN		Production (+) RMS (+)
	14891338	REBL-Sirena (+)	1	3/14/13 18:39:14 (+) [x]	Interface 93.102.148.220 is up.		Cliente - REBL (+) Production (+)
	14891337	AMDS_PAOHC013A_ID088 (+)	1	3/14/13 18:39:02 (+) [x]	Interface 48.189.140.220 is down.		Cliente-Alameda (+) Production (+)
	14891336	LRPA002 (+)	1	3/14/13 18:39:01 (+) [x]	An OpenNMS Event has been received as a Syslog Message Message: Mar 14 17:04:54.606: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface Serial3/1, changed state to up		Production (+) RMS (+)
	14891335	TST-Larageto-SWCore (+)	1	3/14/13 18:38:59 (+) [x]	An OpenNMS Event has been received as a Syslog Message Message: Mar 14 17:04:58: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface GigabitEthernet1/0/3, changed state to up		Cliente - TST (+) Production (+) Switches (+) SSC-Upgrade (+)
	14891334	TST-Larageto-SWCore (+)	1	3/14/13 18:38:59 (+) [x]	An OpenNMS Event has been received as a Syslog Message Message: Mar 14 17:04:58: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface GigabitEthernet1/0/1, changed state to up		Cliente - TST (+) Production (+) Switches (+) SSC-Upgrade (+)
	14891333	TST-Larageto-SWCore (+)	1	3/14/13 18:38:59 (+) [x]	An OpenNMS Event has been received as a Syslog Message Message: Mar 14 17:04:58: NULNMPROTO-S-UPDOWN: Line protocol on Interface GigabitEthernet1/0/2, changed state to up		Cliente - TST (+) Production (+) Switches (+) SSC-Upgrade (+)
	14891332	TST-Larageto-SWCore (+)	1	3/14/13 18:38:58 (+) [x]	Cisco Link Up: Tst: GigabitEthernet1/0/1, Vlan: 1001.		Cliente - TST (+) Production (+) Switches (+) SSC-Upgrade (+)

Os eventos serão mantidos na BD e estão associados a cada equipamento, permitindo a qualquer altura fazer uma análise histórica relativamente a um equipamento ou acesso.

Home / Search / Node

Node: REXEL-Argave

View Events

View Alarms

View Outages

Asset Info

Resource Graphs

Reclaim

Admin

Schedule Outage

SNMP Attributes

Name

rexel-argave-r11.yourdomain.com

Object ID

1.3.6.1.4.1.9.1.1191

Location

Contact

Description

Cisco IOS Software, C1800 Software (C1800-UNIVERSALK9-M), Version 15.1(4)M4, RELEASE SOFTWARE (x86_64)
Technical Support: http://www.cisco.com/techsupport. Copyright (c) 1986-2012 by Cisco Systems, Inc.. Compiled Tue 20-Mar-12 17:58 by smk_w_23am

IP Interfaces

Physical Interfaces

IP Address	Physical Interface	IP Host Name	Managed
62.189.111.218	62.189.111.218.rev.optimus.pt	M	
62.189.113.179	62.189.113.179.rev.optimus.pt	M	
62.189.112.28	62.189.112.28.rev.optimus.pt	M	
62.189.119.128	62.189.119.128.rev.optimus.pt	M	
62.189.113.4	62.189.113.4.rev.optimus.pt	M	
62.189.124.242	62.189.124.242.rev.optimus.pt	M	
62.189.113.188	62.189.113.188.rev.optimus.pt	M	
62.189.127.89	62.189.127.89.rev.optimus.pt	M	
78.130.0.170	78.130.0.170.rev.optimus.pt	M	
62.189.116.64	62.189.116.64.rev.optimus.pt	M	
62.189.116.51	62.189.116.51.rev.optimus.pt	M	
62.189.116.111	62.189.116.111.rev.optimus.pt	M	
62.189.112.200	62.189.112.200.rev.optimus.pt	M	
62.189.121.124	62.189.121.124.rev.optimus.pt	M	
62.189.119.121	62.189.119.121.rev.optimus.pt	M	
62.189.114.120	62.189.114.120.rev.optimus.pt	M	
78.130.0.204	78.130.0.204.rev.optimus.pt	M	
62.189.123.139	62.189.123.139.rev.optimus.pt	M	
62.189.126.42	62.189.126.42.rev.optimus.pt	M	
62.189.116.180	62.189.116.180.rev.optimus.pt	M	

General (Status: Active)

View Node Link Detailed Info

Service/Category Memberships (Edit)

Client: REBL

Production

Notification

You: Outstanding (Check)

You: Acknowledged (Check)

Recent Events

ID	Time	Severity	Message
129440339	3/14/13 17:04:25	Minor	Interface 78.130.0.180 is down.
129440180	3/14/13 17:01:01	Normal	Interface 78.130.0.2 is up.
129439331	3/14/13 18:39:01	Minor	Interface 62.189.127.89 is down.
129439328	3/14/13 18:38:25	Normal	A services scan has been completed on this node.
129439664	3/14/13 18:39:36	Normal	Interface 78.130.0.180 is up.

Recent Outages

Interface	Service	Last	Resolved	Outage ID
78.130.0.180	ICMP	3/14/13 17:04:25	DOWN	2813145
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 18:39:01	DOWN	2814840
78.130.0.180	ICMP	3/14/13 18:39:37		2814707
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 14:37:54		2814065
78.130.0.180	ICMP	3/14/13 14:46:42		2814011
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 13:34:56		2814379
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 10:07:38		2813396
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 10:00:20		2813366
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 09:14:19		2813186
62.189.127.89	ICMP	3/14/13 07:53:52		2812897
78.130.0.2	ICMP	3/14/13 03:25:48		2812363
62.189.116.51	ICMP	3/14/13 01:32:47	DOWN	2812016

Page 1 of 1

Search

1-20 of 99

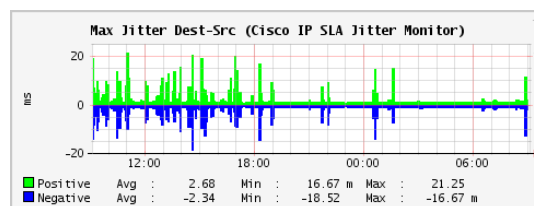
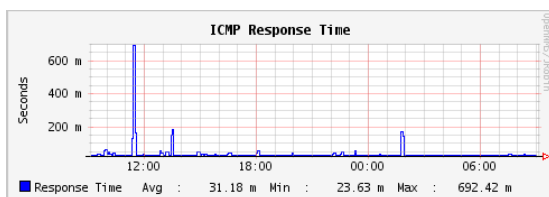
Adicionalmente é mantido um registo histórico dos outages ocorridos por equipamento monitorizados

O histórico e as estatísticas de disponibilidade permitem efetuar uma verificação ao longo do tempo relativamente aos equipamentos e serviços que têm registado uma maior percentagem de quebra.

Para cada alarme gerado é gerada também uma notificação associada a esse alarme, adaptável à realidade de cada cliente e que poderá ser disponibilizada através de:

- Web Interface;
- Traps SNMP;
- Emails;

Na vertente de monitorização da performance é possível para cada parâmetro sob observação gerar gráficos históricos que descrevem o comportamento do mesmo. E ainda possível gerar alarmes baseados na ultrapassagem de thresholds de consumo previamente definidos.



2.4.3 Reporting de Disponibilidade e Performance da rede

A plataforma OpenNMS permite a definição de relatórios históricos quer referentes à disponibilidade de um equipamento ou serviço quer relativamente a qualquer parâmetro de performance sob monitorização.

Os relatórios definidos são disponibilizados a partir do mesmo interface WEB utilizada para a monitorização num formato a definir pelo utilizador (PDF ou CSV). Apresentamos abaixo alguns exemplos de relatórios criados na plataforma OpenNMS para clientes ONI.

Disponibilidade

From: Thu 07 Mar 00:00:00 2013

To: Thu 14 Mar 00:00:00 2013



Service Level Target < 99,00



Service Level Target < 99,50

Node	Outage Count	Outage Minutes	Availability Percent
PTBB10208SA01	0	0.00	100.000
PTBB10400SA01	1	10.47	99.896
PTBB10600SA01	0	0.00	100.000
PTBB10700SA01	0	0.00	100.000
PTBB10900SA01	0	0.00	100.000
PTBB11000SA01	0	0.00	100.000
PTBB11100SA01	0	0.00	100.000
PTBB11200SA01	0	0.00	100.000
PTBB11300SA01	0	0.00	100.000
PTBB11400SA01	0	0.00	100.000
PTBB11500SA01	0	0.00	100.000
PTBB11600SA01	0	0.00	100.000
PTBB11700SA01	0	0.00	100.000
PTBB11800SA01	0	0.00	100.000
PTBB11900SA01	0	0.00	100.000

Performance

From Fri 01 Mar 00:00:00 2013		To: Thu 14 Mar 00:00:00 2013		
Id	Node	Lost Service	Regained Service	Duration (minutes)
24991	PTBB73400RW02	01/03/13 09:43:49	01/03/13 09:44:19	0.50
24995	PTBB73400RW01	01/03/13 09:43:49	01/03/13 09:44:20	0.52
25113	PTBB73800RW01	02/03/13 16:17:19	02/03/13 16:17:49	0.50
25503	PTBB73900RW02	06/03/13 16:25:22	06/03/13 16:25:53	0.52
25610	PTBB73800RW02	08/03/13 02:57:18	08/03/13 02:57:56	0.63
25638	PTBB74100RW02	08/03/13 11:21:01	08/03/13 11:23:31	2.50
25647	PTBB74100RW01	08/03/13 12:01:15	08/03/13 12:02:29	1.23
25960	PTBB75600RW01	11/03/13 17:12:32	11/03/13 17:13:03	0.52
26044	PTBB73700RW02	12/03/13 10:23:59	12/03/13 10:25:09	1.17

Ocupação Banda

From: 3/1/13 12:00 AM To: 3/14/13 12:00 AM							
Node	Category	Interface	interface rate	max rate (in)	avg rate (in)	max rate (out)	avg rate (out)
PTBB10208RW01	Standard Resilience	Se0/3/0.100	2.00 mb/s	564.12 kb/s	56.57 kb/s	150.92 kb/s	38.60 kb/s
PTBB10400RW01	Standard Resilience	Se0/3/0.100	2.00 mb/s	489.94 kb/s	66.05 kb/s	190.97 kb/s	42.29 kb/s
PTBB10600RW01	Standard Resilience	Se0/3/0.100	1.00 mb/s	177.96 kb/s	21.76 kb/s	71.06 kb/s	16.22 kb/s
PTBB10700RW01	Standard Resilience	Se0/3/0.100	1.00 mb/s	649.31 kb/s	26.76 kb/s	69.82 kb/s	17.02 kb/s
PTBB10900RW01	Standard Resilience	Se0/3/0.100	1.00 mb/s	413.28 kb/s	30.03 kb/s	84.97 kb/s	19.80 kb/s
PTBB11000RW01	Standard Resilience	Se0/3/0.100	1.00 mb/s	385.99 kb/s	51.26 kb/s	148.71 kb/s	27.46 kb/s

2.4.4 Registo e tratamento de Incidentes e alterações

O registo de eventos e alterações será suportado na ferramenta Remedy ITSM Corporativa da ONI, nomeadamente com o seguinte âmbito e funções:

- Relacionamento com o Utilizador
- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Pedidos de Serviço;
- Gestão de Problemas;
- Gestão de Alterações;

Durante a fase de levantamento detalhado serão documentados e implementados os fluxos específicos para o registo, acompanhamento, notificação, escalamento e autorização associados ao serviço a implementar. Nesses fluxos estarão integrados as estruturas/colaboradores a indicar pelo Governo dos Cliente

2.4.5 Portal do Serviço

O Portal do Cliente será uma das vias para apresentação da informação de gestão e reporting a ser produzida no âmbito do serviço SGO. O referido Portal deverá de forma genérica servir de interface entre o serviço SGO e o Governo dos Cliente.

Será através deste interface que deverá ser passada a informação de carácter regular e operacional, estando contempladas no Portal as seguintes características e funcionalidades:

- Portal Web-based com administração baseada em conceito frontend / backend.
- Gestão de utilizadores com permissões ao nível do Portal (restrições de upload e acesso a determinadas áreas).
- Possibilidade de adicionar de forma dinâmica novas áreas no portal e popular as mesmas através do módulo de backend. Entende-se por área no portal qualquer temática nova em termos de páginas web.

Entre as áreas que devem ser contempladas encontram-se as seguintes:

- Contactos dos intervenientes do serviço por competências;
- Repositório online de informação que permitirá partilhar os seguintes conjuntos de documentação:
 - Documentação técnica respetiva às diferentes Infraestruturas alvo do serviço
 - Documentação procedimental respetiva às diferentes disciplinas de gestão do serviço;
- Listagem de assets e recursos disponibilizados no âmbito do Serviço
- Documentação operacional e Relatórios
- Interface com a ferramenta de registo de eventos (incidentes, problemas, pedidos de alteração, operações, etc.) que permitirá a abertura de registos de incidentes, a consulta do estado de todos os incidentes em curso e a extração de listagens com métricas relativas a incidentes resolvidos
- Ligações para as ferramentas de monitoração e disponibilidade da rede

O registo de eventos e alterações será suportado na ferramenta Remedy ITSM Corporativa da ONI, nomeadamente com o seguinte âmbito e funções:

- Relacionamento com o Utilizador
- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Pedidos de Serviço;
- Gestão de Problemas;
- Gestão de Alterações;

Durante a fase de levantamento detalhado serão documentados e implementados os fluxos específicos para o registo, acompanhamento, notificação, escalamento e autorização associados ao serviço a implementar. Nesses fluxos estarão integrados as estruturas/colaboradores a indicar pelo Cliente.

2.4.6 Relatório de Gestão

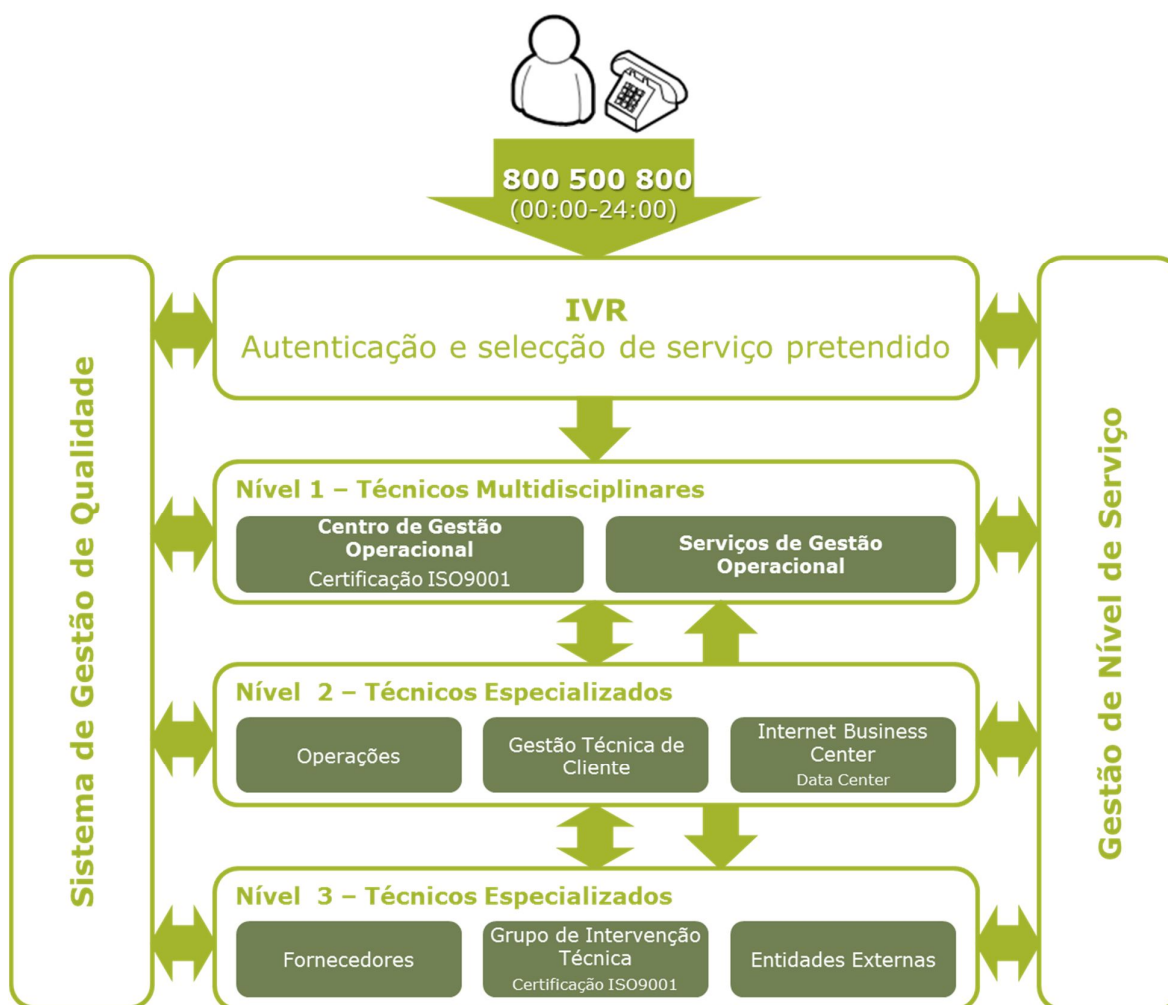
Será elaborado e entregue ao cliente um relatório de faturação com periodicidade mensal e um de níveis de serviço com periodicidade trimestral.

Os relatórios de níveis de serviço incluem:

- Cumprimento e violação dos SLA´s acordados;
- Indicadores de disponibilidade;
- Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias);
- Indicação dos contratos ativos, incluindo a seguinte informação:
 - Data de inicio;
 - Data de cessação.

3. Operação, manutenção e gestão

Globalmente, o serviço de operação, manutenção e gestão da Oni baseia-se nos processos e funções do *service operations* referenciados nas práticas e metodologia **ITIL V3®** nomeadamente no que diz respeito à gestão de incidentes e gestão de problemas. Procura, desta forma, maximizar a performance dos serviços e soluções do cliente, através da sistematização das correções e eliminação de defeitos.



O modelo de suporte pós-venda está estruturado de forma a dar resposta às diversas solicitações do cliente após a entrada em produção dos seus serviços.

Para melhor adequar o encaminhamento de cada solicitação, o cliente interage com um mecanismo (IVR) que de forma célere assegura a sua autenticação e a selecção do tipo de assunto pretendido, permitindo que cada solicitação seja atendida pelo técnico multidisciplinar com as competências mais adequadas.

O técnico multidisciplinar possui *know-how* e competência para a gestão dos processos de suporte pós-venda, suportado por sistemas de diagnóstico e bases de dados de conhecimento, assegurando um ponto único de contacto entre a Oni e o cliente.

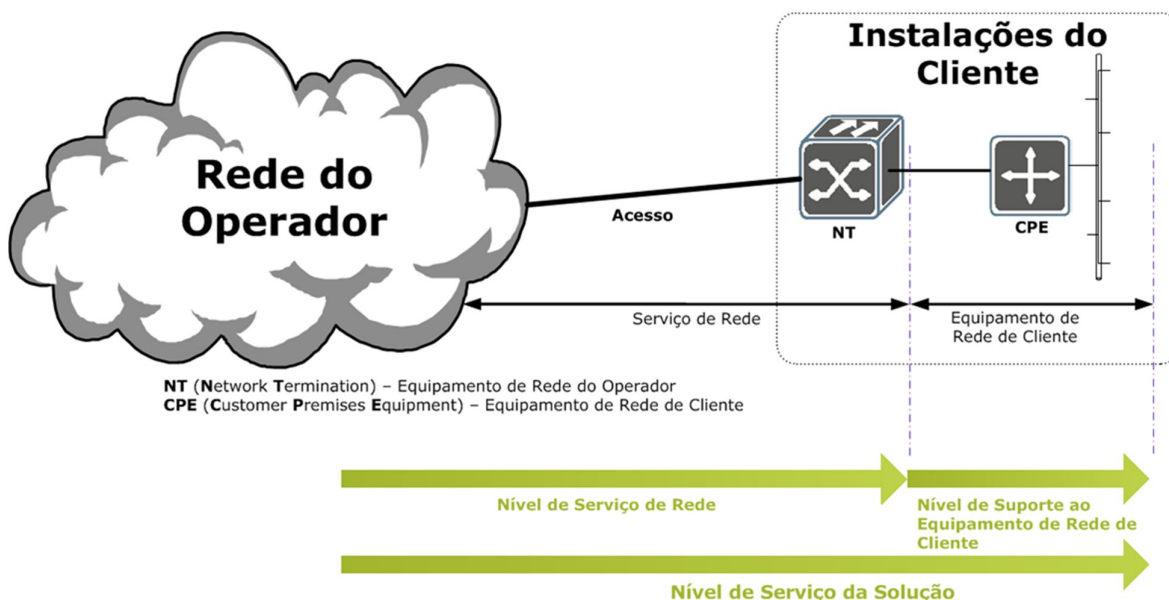
Desta forma, o Nível 1 (técnicos multidisciplinares) efetuará o atendimento do cliente, a contextualização do serviço afetado, o registo do incidente, a tipificação do sintoma, o diagnóstico da causa provável e desencadeará as necessárias ações corretivas ou de diagnóstico complementar.

Sempre que aplicável, em função da especificidade técnicas das operações corretivas a realizar, efetuar-se-á o escalamento técnico para os níveis 2 e/ou 3 respeitantes às tecnologias afetadas.

O Suporte de Pós-Venda está suportado num Framework operacional do qual se destacam as seguintes componentes:

- Plataformas de atendimento com mecanismos de distribuição de chamadas (ACD) e validação e autenticação do cliente (IVR)
- Aplicação de Ticketing para registo e tratamento de todas as solicitações efetuadas por clientes
- Aplicações de Monitorização de Rede e Serviços para gestão de alarmística e performance, correlacionando eventos de rede com informação dos serviços e dos clientes
- Inventário de redes e serviços com representação dos serviços e assets de rede que os suportam
- Metodologias ITIL
- Processos e Gestão de melhoria contínua (ISO 9001)

Os níveis de serviço devem ter em consideração as definições de fronteira determinadas pelos diversos componentes da solução que constituem a arquitetura global que ilustramos a título de exemplo.



3.1 Níveis de serviço da solução

3.1.1 Disponibilidade do serviço

A Oni compromete-se a cumprir uma disponibilidade dos serviços a prestar igual ou superior a 99% para períodos de avaliação trimestrais.

4. Condições Comerciais

Para fornecimento de todos os bens e serviços descritos no Caderno de Encargos, a ONI propõe uma mensalidade de **2.450,00€** (dois mil quatrocentos e cinquenta euros), num contrato a 36 meses, perfazendo assim, a quantia global de **88.200,00€** (oitenta e oito mil e duzentos euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

CPE:

Inclui instalação e suporte pós-venda;

O Cliente terá que garantir rede estruturada em todos os locais onde irão ser instalados os equipamentos propostos e alimentação eléctrica;

Voz:

O pacote de minutos incluído para tráfego fixo nacional é para redes fixas nacionais com prefixos iniciados por 2 e 30.

Os minutos não utilizados não transitam para o mês seguinte. Ultrapassado o limite dos minutos incluídos, as comunicações são faturadas de acordo com o tarifário proposto.

5. Condições contratuais

5.1 Taxas

Aos valores acima mencionados acresce IVA à taxa legal em vigor, no momento de faturação.

5.2 Duração do contrato

O contrato produzirá efeitos pelo período de 36 meses, a contar da data da sua celebração, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

5.3 Prazo de implementação

O serviço será implementado no prazo previsto no Caderno de Encargos, mormente, em 30 dias.

5.4 Condições de pagamento

As condições serão aplicadas conforme Cláusula 11ª do caderno de encargos.

5.5 Validade da Proposta

A presente proposta tem validade de 66 (sessenta e seis) dias.