

RAUL
MANUEL
DAS ROUCAS
FILIPE

Assinado de forma
digital por RAUL
MANUEL DAS
ROUCAS FILIPE
Dados: 2018.12.04
16:29:49 Z

Consulta Prévia

Ref: CPG/13/2018 - Cópia e impressão

Contratação em regime de Outsourcing dos Serviços de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax para a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, incluindo os softwares e respetivos serviços associados

CADERNO DE ENCARGOS

Parte I - Cláusulas Jurídicas

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.ª | Objeto

1 - O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a contratação em regime de outsourcing dos serviços de impressão, cópia, digitalização e fax para a ESHTe, incluindo os software de gestão centralizada e controle de acessos para docentes, funcionários, alunos e respetivos serviços associados, de acordo com as características e nas condições descritas no presente caderno de encargos.

2 - O **valor base** é de **€ 42.000€**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 2.ª | Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.

2 - O contrato integra ainda os seguintes elementos:

- a) os suprimimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos, identificados pelos concorrentes, desde que tais erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
- c) o presente Caderno de Encargos;
- d) a proposta adjudicada;
- e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos nas als. a) a e) do número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

5 - Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

Cláusula 3.ª | **Duração do contrato**

O contrato vigorará pelo prazo de 36 meses, prevendo-se o seu início a 1 de Janeiro de 2019, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I | **Obrigações do prestador de serviços**

Subsecção I | **Disposições gerais**

Cláusula 4.ª | **Obrigações principais do prestador de serviços**

1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrerão para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- a) Disponibilizar e instalar os equipamentos constantes do anexo A – Caderno de Encargos, nos locais a definir pela ESHTe.
- b) Assegurar o normal funcionamento de todos os equipamentos de segunda a sexta-feira; das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00;
- c) Instalar e configurar os drivers nos servidores da ESHTe, em articulação com a Divisão de Informática;
- d) Instalar e configurar os softwares que permitem a programação dos menus das impressoras, *accounting*, controlo e gestão remota nos servidores da ESHTe, em articulação com a Divisão de Informática da ESHTe;
- e) Prestar os Serviços de Assistência Técnica especializada, dentro dos níveis de serviço definidos no Caderno de Encargos;
- f) Manter os equipamentos, efetuando uma manutenção preventiva;
- g) Prestar toda a informação a que seja obrigado no âmbito do presente caderno de encargos, bem como toda a informação adicional, respeitante aos serviços em causa, que lhe for solicitada pela ESHTe;
- h) Fornecer as peças e consumíveis para todos os equipamentos, com exceção dos suportes de impressão (papel, acetatos, etc.), por forma a garantir que não existam interrupções no serviço;
- i) Elaboração do relatório de utilização dos equipamentos para suporte da fatura;
- j) Realizar, com periodicidade trimestral, reuniões de coordenação com os responsáveis da entidade adjudicante, sob convocatória da entidade adjudicatária, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião;
- k) A periodicidade das reuniões previstas no número anterior pode sofrer alterações, por acordo entre ambas as partes;

- l) Apresentação de um relatório trimestral com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, que deve ser entregue até à primeira quinzena do mês seguinte a que diz respeito;
 - m) Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português;
 - n) Correm por conta do adjudicatário todas as despesas com remunerações, alojamento, alimentação e deslocação do pessoal que integra a equipa de projeto ou que, a qualquer título, seja afeto à execução do Contrato, bem como despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de equipamentos, meios materiais e produtos e toda a operacionalização dos utilizadores com a plataforma;
 - o) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação à ESHTe, dos serviços que foram objeto de aceitação, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - p) Não alterar a prestação dos Serviços, sem autorização expressa da ESHTe;
 - q) Encetar todos os esforços junto da ESHTe, de forma a coordenar devidamente a implementação da solução técnica constante da proposta;
 - r) Manter os equipamentos operacionais, efetuando uma manutenção preventiva caso seja necessário;
 - s) Disponibilizar uma equipa de gestão de serviço com a seguinte composição:
 - i. Nomear um gestor comercial, a que cabem essencialmente funções de natureza comercial, constituindo o primeiro ponto de contacto junto do qual o a ESHTe, deve dirigir-se sempre que entenda necessário contactar o adjudicatário no âmbito da execução do contrato.
- 2- A título acessório, o prestador de serviços ficará ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação de serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a cargo.

Subsecção II | **Dever de sigilo**

Cláusula 5.^a | **Informação e sigilo**

- 1- O cocontratante deve prestar ao contraente público todas as informações que este lhe solicitar e que sejam necessárias à fiscalização do modo de execução do contrato, devendo o contraente público satisfazer os pedidos de informação formulados pelo cocontratante e que respeitem a elementos técnicos na sua posse cujo conhecimento se mostre necessário à execução do contrato.
- 2- Salvo quando, por força do contrato, caiba ao cocontratante o exercício de poderes públicos, compete exclusivamente ao contraente público a satisfação do direito à informação por parte de particulares sobre o teor do contrato e quaisquer aspetos da respetiva execução.
- 3- O contraente público e o cocontratante guardam sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei às quais tenham acesso por força da execução do contrato.

Secção II | **Obrigações da ESHTe**

Cláusula 6.^a | **Preço contratual**

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ESHTe deverá pagar ao prestador de serviços, os serviços efetivamente prestados,

nos termos da Parte II do Caderno de Encargos e de acordo com os preços constantes da lista de preços unitários da proposta adjudicada.

2 - **O valor total da proposta adjudicada não poderá ser superior ao preço máximo fixado** no presente Caderno de Encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

3 - O preço referido no número anterior incluirá todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

Cláusula 7.^a | Condições de pagamento

1 - As quantias devidas pela ESHTe, nos termos das cláusulas anteriores, deverão ser pagas após a receção, pelo contraente público, das respetivas faturas, **no prazo de 60 dias**.

2 - As faturas deverão ser enviadas para a ESHTe – Divisão Administrativa e Financeira, Avenida Condes de Barcelona, Estoril, Concelho de Cascais.

3 - Em caso de discordância por parte da ESHTe, quanto aos valores indicados nas faturas, deverá este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6 - Desde que devidamente emitidas as faturas e observado o disposto na Cláusula 7.^a e no n.º 1 da presente cláusula, os pagamentos serão efetuados preferencialmente através de transferência bancária.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 8.^a | Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ESHTe poderá aplicar ao fornecedor o seguinte regime de penalidades:

a) Estas penalizações, só poderão incidir sobre o valor variável do serviço, esta será calculada sobre a Indisponibilidade serviço - Horas em falta, conforme Alínea b) da cláusula 4.^a - As penalidades a aplicar ao concorrente em caso de indisponibilidade do serviço são as seguintes:

Indisponibilidade do serviço no local	Penalidade
= > 90% e < 95%	15% Referente ao volume produzido no equipamento, com base nos valores unitários de impressão
= > 85,00% e < 90%	10% Referente ao volume produzido no equipamento, com base nos valores unitários de impressão
= > 80% e < 85,00%	5% Referente ao volume produzido no equipamento, com base nos valores unitários de impressão

- O cálculo será efetuado considerando o valor das mensalidades dos serviços, entenda-se impressões e cópias não produzidas, afetados pela indisponibilidade do equipamento que não tenha sido reparado dentro do prazo previsto pelo CE;
- As indemnizações devidas deverão ser materializadas por iniciativa do adjudicatário por nota de crédito no mês seguinte ao incumprimento.
- Não serão aplicadas penalidades ao fornecedor pela inoperacionalidade dos equipamentos no cumprimento da manutenção preventiva a realizar.

- As penalidades de indisponibilidade do serviço no local acima apresentadas, serão aplicáveis, após decorridas 8 horas de SLA de resposta de manutenção corretiva, não apresentando o fornecedor a operacionalidade dos equipamentos, para além desse período prévio decorrido.

Cláusula 9.ª | **Força maior**

1 - A não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior não será havida como incumprimento, pelo que não deverão, nesses casos, ser impostas penalidades ao prestador de serviços.

2 - Entende-se como casos de força maior o conjunto de circunstâncias que impossibilitem a realização pontual das prestações, 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.

3 - Desde que verificados os requisitos do número anterior, poderão constituir casos de força maior, entre outros, os tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

4 - Não constituirão casos de força maior:

- a) as circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
- b) as determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento, pelo prestador de serviços, de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- c) as avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços, não resultantes de sabotagem;
- d) os eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

5 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.

6 - A força maior determinará a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 10.ª | **Resolução por parte do contraente público**

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a ESHTe poderá resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente:

- a) Se não forem cumpridas as especificações técnicas estabelecidas deste Caderno de Encargos;
- b) Quando se verificar a interrupção parcial do serviço, superior a dois equipamentos, por um período superior a 5 dias úteis seguidos, após notificação previa da ESHTe por escrito e sem resolução continuada por parte do Fornecedor;
- c) Quando se verificar a interrupção total do serviço por um período superior a 2 dias úteis;
- d) Quando houver recusa expressa no pagamento das penalidades, desde que as mesmas tenham sido aceites e justificadas pelas partes.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exercer-se-á mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determinará a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ESHTe.

3 - A resolução do contrato não invalida o direito a qualquer ação que venha a ser interposta por parte da ESHTe com vista à justa indemnização por perdas e danos eventualmente sofridos com incumprimento do contrato.

Capítulo IV - Seguros

Cláusula 11.ª | **Seguros**

1 - Serão da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todas as obrigações relativas ao pessoal utilizado na prestação de serviços, assim como, o cumprimento de toda a legislação aplicável, nomeadamente, aquela relativa à celebração de seguros de acidentes de trabalho, ao cumprimento do horário de trabalho e à contratação de trabalhadores imigrantes, bem como a legislação relativa à celebração de seguros de responsabilidade civil.

2 - É da responsabilidade da ESHTe a cobertura através de contratos de seguro, dos seguintes riscos:

- a) Perda de informação devido a problemas técnicos alheios ao prestador de serviços;
- b) Acesso a alteração de dados por parte de terceiros;
- c) Perda total do equipamento, por motivos alheios ao prestador de serviços;

Capítulo V - Resolução de litígios

Cláusula 12.ª | Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Sintra, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI - Disposições finais

Cláusula 13.ª | Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes dependerá da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 14.ª | Responsabilidade

1 - O prestador de serviços responderá, nos termos da lei, salvo culpa comprovada, por todos os danos ou prejuízos sofridos pela ESHTe, seus trabalhadores, operadores ou terceiros, em consequência da prestação de serviços, devendo para tal celebrar os necessários contratos de seguros, conforme disposto na cláusula 13.ª.

2 - Se a ESHTe tiver que assumir a indemnização de prejuízos que, nos termos do presente caderno de encargos, são da responsabilidade do adjudicatário, salvo culpa comprovada, este indemnizá-lo-á em todas as despesas que, por esse fato e seja a que título for, houver que suportar, assistindo à ESHTe o direito de eliminação das quantias que tiver que pagar, a partir desse momento até ao decurso do cumprimento do contrato.

3 - A ESHTe não responderá por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo adjudicatário, salvo culpa comprovada dos trabalhadores da Escola, no exercício das respetivas funções.

Cláusula 15.ª | Comunicações e notificações

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas deverão 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 contato constantes do contrato deverá ser comunicada à outra parte.

Cláusula 16.ª | Contagem dos prazos

A Contagem do prazo previsto do contrato é contínua pelos 36 Meses, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

A Contagem do prazo do SLA, é previsto com a base e prestação de serviço, de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00, durante a vigência do contrato.

Cláusula 17.ª | Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação em vigor.

Parte II - Cláusulas Técnicas

Cláusula 1.ª | Quantidade e características dos equipamentos e serviços associados

1 - A prestação de serviços deve contemplar a disponibilização, instalação e parametrização na rede das seguintes quantidades de equipamentos, divididos nas seguintes tipologias:

Tipo de Impressora	Quantidades
Multifunções A	3
Multifunções B	5
Impressoras C	12

2 - Os equipamentos devem cumprir as especificações mínimas constantes do Anexo A do Caderno de Encargos;

3 - O volume global a contratar para os 3 anos será de 1.200.000 Cópias/impressões a P&B e 72.000 Cópias/impressões a Cor;

4 - A aferição das quantidades mencionadas no ponto três será realizada anualmente devendo o adjudicatário incluir essa informação no relatório anual;

5 - O volume será contabilizado pelo total do contrato, após o consumo do volume total o adjudicatário emitirá faturas com as páginas excedentes;

6 - A gestão do volume será efetuada pelo total dos equipamentos e não por equipamento individualizado;

Cláusula 2.ª | Condições Gerais

1 - A solução técnica deverá consistir numa solução que permita promover a racionalização de equipamentos, garantir a facilidade na implementação de novos serviços e o suporte adequado ao funcionamento das aplicações corporativas.

2 - A solução deverá prever o funcionamento sobre a infraestrutura de comunicações da ESHTe;

3 - A proposta deverá incluir a instalação, manutenção, supervisão e gestão de todos os equipamentos e serviços propostos ou a fornecer durante o período contratual;

Cláusula 3.ª | Requisitos Funcionais

1 - Impressão/Cópia

- Driver universal que possa ser usado através da rede WLAN da ESHTe;
- Permitir a substituição da impressora ou o seu *upgrade* sem ser necessário a requalificação do driver ou a sua reinstalação;
- Permitir a pré-configuração de equipamentos (*impressão em duplex, impressão só a preto e branco, etc.*);
- Permite a definição de configurações de aplicações, e a sua aplicação a todos os utilizadores;
- Permite a utilização de uma solução de Código de Funcionário - PIN individual, para autorizar a impressão;
- Permite a deteção automática da localização do utilizador na rede;
- Permite a impressão deferida no tempo;

2 - Digitalização

- a) Permitir digitalização direta para uma pasta;
- b) Permitir a digitalização para email;
- c) Suporte para PDF;

3 - Fax (em pelo menos um equipamento modelo A)

- a) Encriptação de documentos enviados por fax;
- b) Verificação da entrega de documentos;
- c) Permite notificação de chegada de documentos, e roteamento para PC;
- d) Permite a Auditabilidade dos envios e receções.
- e)

4 - Fecho de gavetas (em 5 equipamentos modelo B)

- a) As gavetas do modelo mencionado deverão estar trancadas, com acesso através de chave;

5 – Leitor de Cartão (em 3 equipamentos modelo B)

- a) As autenticações serão realizadas através do cartão de aluno;

6 - Software de gestão

- a) Permitir a definição de quotas por utilizador, departamento, centro de custos, para 2500 utilizadores, deverá ser apresentada solução para crescimento do numero de utilizadores, escalonável em pacotes de 500 utilizadores etc.;
- b) Follow Me Print;
- c) Permite a recolha de elementos que permitam o reporting eficaz de todos os custos relacionados com a impressão ao nível do equipamento e ao nível dos utilizadores, divisões, departamentos, centros de custos, etc., relatórios de impressão de documentos classificados);
- d) Permite a Auditoria Global e individualizada;
- e) Funcionar sobre a rede IP da ESHTe;
- f) Possuir ferramentas de gestão centralizadas;
- g) Possuir ferramentas que permitam a gestão e configuração remota dos equipamentos;
- h) Possuir ferramentas de alarmística para todos os equipamentos;
- i) Controlo de cópia e digitalização embebido em todos os equipamentos Multifuncionais;
- j) Permitir a exportação de relatórios para ferramentas de análise externas (acess, excel, etc.).

7 - Serviço

- a) Reconfiguração dos equipamentos quando necessário ou por solicitação da ESHTe;
- b) Efetuar a gestão pró-ativa do funcionamento e exploração da solução proposta, utilizando as metodologias adequadas;
- c) Efetuar a substituição de consumíveis dos equipamentos atempadamente.

Cláusula 4.ª | Requisitos Técnicos

1 - Fax

- a) Software:

- i. Encriptação de documentos enviados por fax;
- ii. Suporte para PDF;
- iii. Permite a integração de imagens e dados e o seu roteamento automático.

b) Comunicações:

Deverá suportar os três protocolos da ITU (*International Telecom Union* -T.30—Fax sobre a rede telefónica pública comutada (PSTN) - T.37—Fax sobre a Internet (entregue como anexos de email).

2 - Impressão, Cópia e Digitalização

a) Software:

- i. Driver unificado e universal que possa ser usado através da rede WAN da ESHTe;
- ii. Todos os equipamentos na solução devem permitir a utilização de *PostScript PCL5c/5e e PCL6, XPS, IPDS*;
- iii. Permite a definição de configurações para aplicações;
- iv. Permite a definição de configurações e a sua aplicação a grupos de utilizadores;
- v. Inclui a utilização de PIN individual para autorização de impressão;
- vi. Permite a personalização dos Menus das impressoras;
- vii. Suporte para PDF;

b) Comunicações:

Funcionar sobre a rede IP da ESHTe.

c) Administração:

- i. Auditabilidade;
- ii. Possui ferramentas de gestão centralizadas com alarmística individual por equipamento;
- iii. Possui ferramentas que permitam a gestão e configuração remota dos equipamentos;
- iv. Controlo de cópia e digitalização embebido em todos os equipamentos;
- v. Permitir a exportação de relatórios para ferramentas de análise externas (acess, excel, etc.).

d) Integração:

- i. Integração com Microsoft Exchange;
- ii. Integração com Oracle;
- iii. Suporta Java;
- iv. Suporta XML;
- v. Suporta Windows Server 2008, Windows Server 2003, Windows 7, Windows Vista, Windows XP;
- vi. Integração plena com a arquitetura de drivers da Microsoft:
 - PScript;
 - UNIDRV.

e) Outros – Software:

- i. Formação de Utilizadores chave a indicar pela ESHTe;
- ii. Possuir uma arquitetura escalável e flexível:
 - ao nível tecnológico;
 - ao nível dos workflows de prestação de serviços

Cláusula 5.ª | **Gestão Operacional**

1 - O adjudicatário deverá prestar um Serviço de Gestão Operacional dos equipamentos e das peças de software contratada. Este serviço deve estar organizado de acordo com as melhores práticas ITIL, seguindo para cada uma das suas componentes a descrição adiante efetuada;

2 - Modelo de Exploração - deve inclui as vertentes de:

- a) Relacionamento com a equipa IT da ESHTe - representa o ponto único de contacto entre os prestadores do serviço e os utilizadores do serviço;
- b) Gestão de Eventos - trata de todo o ciclo de vida dos eventos, promovendo a sua rápida resolução pela utilização sempre que possível dos registos de problemas conhecidos e operando no sentido de diminuir as quebras de serviço que os eventos possam provocar;
- c) Gestão de Problemas - Efetua a determinação eficiente das causas dos eventos, tendo uma atuação não só reativa, mas também pró-ativa no sentido de determinar tendências e prever futuros problemas;
- d) Gestão de Alterações - Trata da minimização do impacto que a normal evolução dos sistemas tem sobre o serviço efetuando gestão do ciclo de vida dos pedidos de alteração;
- e) Gestão de Novas Versões - Concentra as responsabilidades inerentes à configuração de novas versões de componentes hardware, software e/ou documentação, promovendo um *rollout* suave e controlado sobre a infraestrutura existente;
- f) Gestão de Inventário e Configuração - É uma função de suporte às áreas de Gestão de Eventos, Gestão de Problemas e Gestão de Alterações, fornecendo documentação precisa e detalhada sobre todos os componentes dos equipamentos e softwares em utilização;
- g) Plano de Continuidade - É responsável por manter o fornecimento de um determinado nível de serviço ao cliente que permita suportar o negócio da organização no caso de ocorrência de exceções que provoquem a interrupção do dito serviço, com exceção do não cumprimento das obrigações da ESHTe ao abrigo do contrato;
- h) Gestão da Disponibilidade - Trata da monitorização contínua e continuada da disponibilidade e correto funcionamento dos componentes que integram a infra- estrutura tecnológica, fornecendo também a informação necessária para completar as restantes funções operacionais;
- i) Gestão da Capacidade - Assegura que equipamentos existentes têm sempre a capacidade necessária para cumprir os requisitos do negócio;
- j) Gestão dos Níveis de Serviço - É responsável por auditar todos os processos responsáveis pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados.

2 - A prestação do Serviço de Gestão Operacional deverá basear-se na utilização da ferramenta para gestão de incidentes. Os incidentes abertos por utilizadores, ou detetados através de alarmes vindos das ferramentas de monitorização, serão registados e encaminhados para o adjudicatário, para que este proceda ao seu tratamento, registo de evolução e resolução;

- a) Os incidentes serão classificados como:
 - i. **Prioridade máxima** - problemas críticos, que determinam indisponibilidade total do equipamento ou a perda de capacidades significativas dos equipamentos (impossibilidade de imprimir/copiar e ou de digitalizar);
 - ii. **Prioridade média** - problemas que degradam o serviço prestado num local mas que permitem a continuação de serviços críticos como a impressão/cópia e a digitalização;
 - iii. **Prioridade menor** - todos os restantes problemas.

Cláusula 6.ª | **Modelo funcional**

1 - O grupo de funções operacionais que integram o Serviço de Gestão, deverá integrar várias valências funcionais responsáveis por garantir todas as funções associadas à exploração, nomeadamente:

- a) Atendimento: Relacionamento com a Equipa de Ir da ESHTe e Gestão de Incidentes;
- b) Operação: Gestão de Incidentes, Gestão Problemas e Gestão de Alterações;
- c) Monitorização: Gestão da Disponibilidade e Gestão da Capacidade;
- d) Suporte: Gestão Problemas e Gestão de Alterações;
- e) Controlo de qualidade e de SLAs: Gestão dos Níveis de Serviço.

2 - Atendimento:

- a) A valência de Atendimento compreende as funcionalidades de um serviço de apoio ao Utilizador. As funções a executar dentro desta valência são as seguintes:
 - i. Atendimento de chamadas de eventos relacionados com a infraestrutura de comunicações;
 - ii. Registo de incidentes, problemas e pedidos comunicados pelos utilizadores;
 - iii. Encaminhamento de incidentes/problemas/pedidos para o adjudicatário, através da ferramenta de gestão e respetivo feedback ao utilizador;
 - iv. Implementação de regras de escalonamento de incidentes/problemas /pedidos e respetivos mecanismos de acompanhamento;
 - v. Comunicação de forma pró-ativa de problemas nos equipamentos.

4 - Operação:

- a) Esta valência integra todas as funções associadas à operação e administração dos equipamentos, nomeadamente:
 - i. Operação e Administração dos equipamentos que constituem a infraestrutura de impressão em produção;
 - ii. Verificação de conectividade dos vários equipamentos;
 - iii. Despiste de problemas, investigação e diagnóstico para resolução e escalonamento dos mesmos sempre que se justifique;
 - iv. Escalonamento de problemas para a equipa de Suporte;
 - v. Escalonamento de alterações para a equipa de Suporte;

5 - Monitorização:

Esta valência suporta as necessidades de monitorização dos equipamentos de impressão. As funções que a constituem, estão fundamentalmente associadas à deteção de eventos, correlação de informação associada a esses eventos e à possível caracterização de problemas na sua origem ou que possam decorrer destes. As funções de monitorização incluem:

- i. Monitorização dos equipamentos de impressão;
- ii. Monitorização de serviços;
- iii. Deteção e registo de eventos dos equipamentos de impressão;
- iv. Monitorização da disponibilidade dos equipamentos propostos;
- v. Notificação da indisponibilidade dos equipamentos (programadas);
- vi. Estas funções serão executadas em regime de 8x5, para todos os locais, entre 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00

6 - Suporte:

- a) Esta valência assegura todas as funções de suporte à infraestrutura de comunicações, estando as mesmas fundamentalmente associadas à identificação e verificação das ações desencadeadas na tentativa de resolução de um problema, à resolução do mesmo e à execução de alterações bem como ao escalonamento de problemas/pedidos para o suporte dos fornecedores sempre que se justificar:

- i. Resolução de Incidentes e Problemas encaminhados ou detetados pela monitorização;
- ii. Implementação de pedidos de alteração;
- iii. Intervenções locais incluídas nos processos de resolução de problemas e implementação de alterações;
- iv. O adjudicatário deverá assegurar o suporte e manutenção de hardware e software a toda a infra- estrutura de impressão, incluindo as plataformas de gestão, operação e monitorização.

7 - Controlo de Qualidade e de Níveis de Serviço (SLAs):

- a) Esta valência comporta as funções necessárias para o controlo de qualidade do serviço como um todo. As funções que a constituem, estão associadas à verificação funcional, processual e operativa das valências de Atendimento, Monitorização, Operação e Suporte no decorrer da prestação do serviço. Esta valência compreende também as funções relativas à adaptação e controlo dos Níveis de Serviço. Será por isso suportado o seguinte conjunto de funções:
 - i. Definição do nível de serviço prestado, que se traduz no Service Level Agreement (Acordo de Níveis de Qualidade de Serviço) estabelecido para o serviço;
 - ii. Verificação periódica dos procedimentos relativos às valências: atendimento, monitorização, operação & administração e suporte;
 - iii. Adaptação e controlo dos Níveis de Serviço da infraestrutura de Comunicações de acordo com a disponibilidade dos equipamentos acordada;
 - iv. Elaboração de relatórios trimestrais inerentes à prestação do serviço.

Cláusula 7.ª | **Receção de Equipamentos**

1 - Testes de Aceitação

- a) O adjudicatário realizará, um teste que visa determinar a aceitação do mesmo pela ESHTe, bem como a aceitação da instalação do Equipamento e da sua ligação à rede interna do Local;
- b) Será elaborado pelo adjudicatário um relatório técnico que refletirá a entrada em funcionamento pleno do equipamento com a sua integração na rede e a sua deteção pelo software de gestão, digitalização e Fax (quando aplicável), estando todos os serviços operacionais e funcionais;
- c) Para cada um dos locais, o serviço considera-se aceite e ativo quando o teste referido nos parágrafos anteriores tenha sido realizado com êxito, e o respetivo relatório técnico tenha sido aprovado pela ESHTe.

2 - Aceitação e Rejeição dos Serviços

- a) O Adjudicatário dispõe de um prazo de dois dias a contar da comunicação, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas pela ESHTe, sob pena de, findo esse prazo, os serviços se considerarem rejeitados;
- b) A rejeição dos serviços disponibilizados não confere ao Adjudicatário qualquer direito a indemnização ou compensação.

3 - Instalação de Equipamento

- a) O adjudicatário obriga-se a efetuar a instalação e parametrização do Equipamento nos locais em que proceder à ativação do serviço;
- b) O adjudicatário obriga-se a assegurar a ligação do Equipamento à rede interna que deverá ser assegurada pela ESHTe, existir no local de instalação final do equipamento.

Cláusula 8.ª | **Serviço**

1 - Indisponibilidade Total do Serviço

- a) O adjudicatário no âmbito da sua atuação no desempenho da prestação de serviços para o efeito da realização de ações de manutenção preventiva ou na substituição de equipamentos, pode realizar

interrupções temporárias não superiores a duas horas, sem que as mesmas sejam consideradas para efeitos de penalizações ou de indisponibilidade parcial ou total da prestação do serviço;

- b) A ESHTe pode recusar a interrupção temporária não superiores a duas horas solicitada nos números anteriores e sugerir uma data mais conveniente, esta alteração não afeta a contagem dos prazos dos SLA correspondentes
- c) Se por motivo urgente e devidamente justificado, o adjudicatário se veja obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir, notificará a ESHTe, logo que possível;

2 - Transporte e Instalação dos Equipamentos

Qualquer custo associado ao transporte, instalação, testes de aceitação e parametrização dos equipamentos é da responsabilidade do Adjudicatário.

Cláusula 9.ª | Níveis de Serviço

1 - O Contrato prevê o estabelecimento de um SLA, cujo objetivo é assegurar o cumprimento de um determinado nível de qualidade de serviço por parte do Adjudicatário.

2 - Processo para Verificação dos Níveis de Serviço

- a) O adjudicatário deverá apresentar uma descrição detalhada do processo de verificação do nível de serviço.

3 - Disponibilidade

- a) A Indisponibilidade do serviço em cada um dos locais não poderá ser inferior a 50% calculado numa base mensal, em 8x5 (8 horas x 5 dias úteis).
- b) As penalidades a aplicar ao adjudicatário em caso de indisponibilidade do serviço em cada local são as previstas na cláusula 9.ª da parte I do presente caderno de encargos.

ANEXO A – Caderno de Encargos - Características do Equipamento de Impressão

	Características	Multifunções A	Multifunções B	Impressoras C
EQUIPAMENTO/COPIADOR	Tecnologia	Laser	Laser	Laser
	Placa de Rede	Sim	Sim	Sim
	P&B / Cor	P&B/Cor A3	P&B A4	P&B A4
	Velocidade páginas minuto (A4) - P&B	≥ 20 ppm	≥ 60 ppm	≥ 40 ppm
	Velocidade páginas minuto (A4) - COR	≥ 20 ppm	---	-----
	Capacidade do Alimentador Automático	≥ 100 folhas	≥ 50 folhas	-----
	Alimentador com capacidade de frente e verso automático (DADF)	Sim	Sim	-----
	Velocidade de digitalização (scanner)	≥ 54ppm P&B e C	≥ 60ppm P&B e 40 ppm C	-----
	Frente e verso automático	Sim	Sim	Sim
	Velocidade saída da 1ª página Preto (seg)	≤ 5,8 seg	≤ 7 seg	≤ 6seg
	Velocidade saída da 1ª página cores(seg)	≤ 5,8 seg	---	-----
	Capacidade mínima de Papel	≥ 1200 folhas	≥ 1600folhas	≥ 600 folhas
	Número de Bandejas total + bypass	2 + 1	3+1	1+1
	Número bandejas universais (Até A3)	Min 2	Min 3	-----
	Painel de utilizador	LCD	LCD	LCD
	Memória standard (MB)	≥ 2GB	≥ 2GB	≥ 512 MB
	Disco Rígido	Sim ≥250GB	Sim ≥320 GB	-----
IMPRESSÃO	Impressão segura/confidencial	Sim	Sim	Sim
	Drivers Bidireccionais	Sim	Sim	Sim
	Linguagens de Impressão	PCL 5e, PCL6, PS3 (emul.)	Linguagens standard PCL6, Adobe PostScript3	PCL 5e, PCL6, PS3
	Drivers de impressão para Windows *	Driver único PCL e PS3	Driver único PCL e PS3	Driver único PCL e PS3
	Placa Ethernet	10/100 Base - TX Ethernet	10/100/1000 Base - TX Ethernet	10/100/1000 Base - TX Ethernet
	Qualidade Imagem	1200 x 1200dpi	1200 x 1200dpi	1200 x 1200dpi

	Características	Multifunções A	Multifunções B	Impressoras C
SCANNER	Scan para rede - protocolos SMB e FTP	Sim	Sim	-
	Scan para Email	Sim	Sim	-
	suporte LDAP	Sim	Sim	-
	Formatos suportados	PDF, JPEG, TIFF	PDF, JPEG, TIFF	-
	Scan a cores	Sim	Sim	-
	Resolução da Digitalização	até 1200 dpi	1200 dpi	-
SEGURANÇA	SSL	Sim	Sim	Sim
	SNMP v2/v3	Sim	Sim	Sim
	Ethernet 802,1x	Sim	Sim	Sim
	Filtro IP	Sim	Sim	Sim
	Registo de Auditoria	Sim	Sim	Sim
	HTTP	Sim	Sim	Sim
	HTTPS	Sim	Sim	Sim
	Impressão segura	Sim	Sim	Sim
	Certificação Energy Star	Sim	Sim	Sim
	Possibilidade de software de gestão centralizada do equipamento para monitorização e controlo (web based)	Sim	Sim	Sim