



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

MARCOS JOÃO
PISCO PÔLA
TEIXEIRA DE
JESUS
Assinado de forma
digital por MARCOS
JOÃO PISCO PÔLA
TEIXEIRA DE JESUS
Dados: 2020.08.03
11:34:28 +01'00'

AJUSTE DIRETO N.º 02/2020/DRAPMA-VP

**Aquisição de equipamento de recolha de dados biométricos para emissão do
passaporte eletrónico português (PEP) e respetivos serviços de assistência técnica**

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.^a

Objeto

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 aquisição dos seguintes equipamentos e serviços:

- a) 3 estações fixas de recolha de dados biométricos para emissão de Passaporte Eletrónico Português, modelo quiosque, incluindo os serviços de assistência técnica de acordo com os níveis de serviço SLA (service level agreement), de acordo com as especificações técnicas e condições constantes dos Pontos I. e II. da Parte II do Caderno de Encargos;
- b) 2 estações móveis de recolha de dados biométricos para emissão de Passaporte Eletrónico Português, modelo mala, incluindo os serviços de assistência de acordo com os níveis de serviço SLA (service level agreement) de acordo com as especificações técnicas e condições constantes dos Pontos III. e IV. da Parte II do Caderno de Encargos.

Cláusula 2.^a

Contrato

- 1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses 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 no 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.

Cláusula 3.ª

Local de entrega dos bens e prestação de serviços

1 – Os equipamentos a que se refere a Cláusula 1ª devem ser entregues nas instalações da Loja do Cidadão, sitas à Avenida Arriaga, 42, Funchal, Região Autónoma da Madeira.

2 – Os serviços de assistência aos equipamentos a que se refere a alínea a) da Cláusula 1.ª serão prestados no local de funcionamento dos bens abrangidos e/ou remotamente, conforme a natureza do serviço em causa.

3 – Os serviços de assistência técnica aos equipamentos a que se refere a alínea b) da Cláusula 1.ª serão prestados nas instalações do fornecedor e/ou remotamente, conforme a natureza do serviço em causa.

Cláusula 4.ª

Prazo

1 – O fornecimento dos equipamentos, objeto do presente procedimento deverá ocorrer no prazo máximo de 24 semanas, a contar da data da celebração do contrato.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

2 – Os serviços de assistência técnica vigorarão por um período de 24 meses, após a data de aceitação dos equipamentos, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

Cláusula 5.^a

Preço Base

1 - O preço base total do procedimento é de 90.000,00€, não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA).

2 – São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.

Cláusula 6.^a

Preço contratual

1 - Pelo fornecimento dos bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a DRAPMA deve pagar ao fornecedor o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, **não podendo o valor da proposta exceder os 90.000,00€**

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de aquisição/aluguer, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes, licenças ou integração com sistemas informáticos em uso nos serviços do Governo Regional.

3 - O preço contratual não está sujeito a revisão de preços.

Cláusula 7.^a

Condições de pagamento

1 – O preço a pagar pela DRAPMA pelo fornecimento dos bens e serviços será realizado, nas condições seguintes:

- a) 30% com a entrega do comprovativo do envio dos equipamentos para a Região Autónoma da Madeira;
- b) 50% com a instalação dos equipamentos;
- c) 20% com a aceitação dos equipamentos.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

2 - As quantias devidas pela DRAPMA, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo máximo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

3 – As faturas devem fazer menção ao número de compromisso atribuído nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 8/2012, de 21/02, (LCPA), condição prévia para ser autorizado o respetivo pagamento, conforme estabelece o artigo 9.º da citada Lei.

4 - Em caso de discordância por parte da DRAPMA quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5- Desde que devidamente emitidas, respeitando designadamente o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

6 - Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da DRAPMA, o fornecedor tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP.

Cláusula 8.ª

Obrigações principais do fornecedor

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o fornecedor a obrigação de execução do fornecimento de acordo com as especificações constantes no presente Caderno de Encargos, designadamente:

a) Obrigação de entrega, instalação, configuração e apoio aos testes de aceitação dos bens junto da DRAPMA;

b) Obrigação de ministrar a formação necessária presencial e/ou remota, sobre as características e utilização dos bens a fornecer;

c) Obrigação de prestar os serviços de assistência técnica nas condições previstas no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada;

d) Obrigação de garantia técnica, nos termos da legislação em vigor, a prestar, durante o prazo de dois anos, a contar da aceitação dos bens e serviços prestados;

e) Obrigação de prestar e cumprir as condições fixadas para o fornecimento e prestação de serviços, nomeadamente:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

i. Obrigação de assumir a responsabilidade por eventuais danos causados nos equipamentos e outros bens existentes nas instalações da DRAPMA, bem como quaisquer outros resultantes das atividades inerentes ao fornecimento;

ii. Obrigação de prestar à DRAPMA, em qualquer tempo na pendência do fornecimento, as informações e esclarecimentos relativos ao mesmo, prestados no âmbito do contrato a celebrar, em conformidade com as cláusulas do presente Caderno de Encargos;

iii. Obrigação de apresentar relatórios de progresso mensais que incluirão o ponto de situação de execução do projeto e das suas atividades.

f) Obrigação de manter a equipa técnica indicada na proposta, só podendo ser substituída com expresse e prévio consentimento da DRAPMA, após verificação de que a substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.

2 – O fornecedor fica obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais adequados à execução das tarefas a seu cargo para o cumprimento do contrato.

Cláusula 9.^a

Conformidade e operacionalidade dos bens

1 - O fornecedor obriga-se a entregar os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante, bem como da proposta adjudicada.

2 - Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.

3 - É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.

4 - O fornecedor é responsável perante a DRAPMA, por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento da entrega dos bens.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Cláusula 10.^a

Entrega dos bens e prestação de serviços objeto do contrato

- 1 - Os bens e os serviços objeto do contrato devem ser fornecidos e prestados nas condições previstas na Cláusula 3.^a.
- 2 - O fornecedor obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens objeto do contrato, todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles, nos termos constantes da Cláusula 11.^a.
- 3 - Com a entrega dos bens objeto do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para a DRAPMA, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impedem sobre o fornecedor.
- 4 - Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega são da responsabilidade do fornecedor.

Cláusula 11.^a

Documentação

- 1 - O fornecedor obriga-se a entregar no âmbito do projeto, a documentação seguinte:
 - a) Documento de especificação do sistema;
 - b) Plano de gestão do projeto;
 - c) Especificação de testes de fábrica;
 - d) Especificação de testes de aceitação;
 - e) Materiais de formação;
 - f) Relatório de testes de fábrica;
 - g) Relatório de testes de aceitação;
 - h) Manual de utilizador.
- 2 – Os documentos serão redigidos em língua portuguesa e serão entregues em suporte digital, no formato PDF, com texto selecionável e pesquisável.

Cláusula 12.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

- 1 - São da responsabilidade do fornecedor quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

2 - Caso a DRAPMA venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer um dos direitos mencionados no número anterior, fica o fornecedor obrigado a indemnizá-la de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 13.^a

Verificação e aceitação dos bens

1 - Efetuada a entrega dos bens objeto do contrato, a DRAPMA, por si ou através de terceiro por esta designado, procede no prazo de 10 (dez) dias úteis, à sua inspeção quantitativa e qualitativa, com vista a verificar, se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais contratualizados, bem como outros requisitos exigidos por lei, efetuando testes e aferindo eventuais irregularidades.

2 – O contraente público deve comunicar ao fornecedor todas as irregularidades encontradas, sendo que findo o prazo referido no número anterior sem que tenha sido comunicada a rejeição dos bens, considera-se a aceitação definitiva dos mesmos.

3 – O fornecedor dispõe de um prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da comunicação a que se refere o número anterior, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas.

4 – A rejeição dos bens disponibilizados não confere ao fornecedor o direito a qualquer indemnização.

Cláusula 14.^a

Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, a DRAPMA poderá:

a) Exigir ao fornecedor a substituição dos bens necessários defeituosos, num prazo de quinze dias úteis;

b) Rescindir o contrato sem quaisquer ónus ou encargos da sua responsabilidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Cláusula 15.^a

Garantia técnica

1 - Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o fornecedor garante os bens objeto do contrato, pelo prazo de mínimo de dois anos a contar da data de entrega dos bens, se outro prazo maior não for indicado na proposta, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, que se revelem a partir da respetiva aceitação dos bens.

2 - A garantia prevista no número anterior abrange:

- a) O fornecimento, a montagem ou a integração de quaisquer peças ou componentes em falta;
- b) A desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
- c) A reparação ou a substituição das peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
- d) O fornecimento, a montagem ou instalação das peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
- e) O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição (instalações da Loja do Cidadão ou instalações do fornecedor, consoante os casos) e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
- f) A deslocação ao local da instalação ou de entrega.

3 - Todas estas substituições deverão ser feitas pelo fornecedor, tão rapidamente quanto possível, sem que tal implique qualquer despesa ou encargo para a DRAPMA.

4 - Durante o período de garantia, todo e qualquer equipamento, componente ou peça que seja substituído em consequência dessa garantia, terá a partir da data da respetiva substituição, um período de garantia igual ao do equipamento, componente ou peça que substituiu.

5 - No prazo máximo de dois meses a contar da data em que a DRAPMA tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, esta deve notificar o fornecedor, para efeitos da respetiva reparação.

6 - A reparação ou substituição previstas na presente cláusula devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pela DRAPMA e sem grave inconveniente para este último, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Cláusula 16.^a

Objeto do dever de sigilo

1 – As Partes devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à outra Parte de que possa ter conhecimento, ao abrigo ou em relação à execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 17.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 18.^a

Obrigações do contraente público

O contraente público compromete-se a garantir as condições de acesso dos técnicos e equipamentos do fornecedor aos locais de instalação, nas condições definidas no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada.

Cláusula 19.^a

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a DRAPMA pode exigir do fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de até ao valor resultante da seguinte fórmula:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

$VP = 0,002 \cdot V \cdot Y$, em que

VP = Valor da penalidade;

V = Valor do contrato;

Y = Número de dias de incumprimento.

2 – As penalidades referidas no número anterior não isentam, em caso algum, as responsabilidades do fornecedor em relação aos danos causados pelo incumprimento contratual.

3 - Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do fornecedor, a DRAPMA pode exigir-lhe uma pena pecuniária até ao valor correspondente a 20% do valor contratual global.

3 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a DRAPMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

4 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a DRAPMA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 20.^a

Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, fenómenos vulcânicos, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, atrasos e/ou cancelamentos de transportes aéreos ou marítimos pelo respetivo transportador, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte e por esta expressamente aceite.

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

Cláusula 21.^a

Resolução por parte do contraente público

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

- a) No caso de incumprimento das obrigações num período superior a 5 dias consecutivos, quando a responsabilidade desse incumprimento lhe seja direta e comprovadamente imputável;
- b) Pela recusa na entrega dos bens.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Cláusula 22.^a

Resolução por parte do fornecedor

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, nomeadamente nos artigos 330.º e seguintes do CCP, o fornecedor pode resolver o contrato quando, qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses.

2 - No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à DRAPMA, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas de juros de mora a que houver lugar

3 – A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição dos bens já entregues pelo fornecedor, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 23.^a

Foro competente

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

Cláusula 24.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 25.^a

Comunicações e notificações

1 - Quaisquer comunicações e notificações a efetuar entre as partes, nos termos do contrato ou da lei aplicável, devem ser escritos e redigidos em português e efetuados através de correio eletrónico ou correio registado com aviso de receção, devendo ser endereçadas para as moradas, identificadas no contrato.

2 - As comunicações feitas por carta registada consideram-se recebidas na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.

3 - As comunicações feitas por correio eletrónico consideram-se recebidas na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

4 - As comunicações e notificações que tenham como destinatário a DRAPMA e que sejam efetuadas através de correio eletrónico após as 17:30 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitos às 9 horas do dia útil seguinte.

5 - Qualquer alteração dos endereços constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 26.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 27.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

I. EQUIPAMENTOS FIXOS – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Especificações Genéricas

- Equipamento fixo em formato quiosque;
- Equipamento integrado com elevados índices de ergonomia, robustez e segurança;
- Processo de captura biométrica em menos de 90 segundos, com captura sequencial de imagem facial, impressões digitais, assinatura, e, quando aplicável, altura do cidadão, tudo numa unidade, para emissão do Passaporte Eletrónico Português;
- Ajuste automático da altura para recolha de fotografia em função da altura dos olhos do utilizador, desde pelo menos, 1,20m até 2,10m, incluindo pessoas em cadeira de rodas;
- Avaliação automática da iluminação ambiente e correspondente compensação através do sistema incorporado de iluminação LED, com pelo menos 4 zonas de iluminação (2 em cima e 2 em baixo), para maior homogeneidade da fotografia, conforme requisitos ICAO;
- Avaliação da qualidade da fotografia facial recolhida e conformidade com as normas:
 - ICAO 9303;
 - ISO / IEC 19794, 19785
 - ANSI / NIST
 - WSQ do FBI



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- Mensagem indicativa de se a fotografia cumpre as normas em cima definidas e pode / deve ser aceite e/ou se o cidadão / operador deve repetir a recolha;
- Caso necessário (p.e. cidadão cego) possibilidade de aceitar uma fotografia facial que não cumpre as normas, através da recolha de um PIN de sobreposição da decisão do operador em relação à recomendação do sistema;
- Ecrã com touchscreen display, sem necessidade de utilização de rato para interação com o quiosque;
- Conformidade com as normas europeias de recolha e armazenamento de impressões digitais;
- Conformidade com os requisitos funcionais e técnicos do Estado Português para a recolha e comunicação dos dados biométricos – face, impressões digitais, assinatura e altura - recolhidos no âmbito do processo de emissão do Cartão de Cidadão e/ou Passaporte Eletrónico Português, incluindo os de integração com os respetivos sistemas de back-end;
- Certificação CE.

2. Especificações de Hardware

A) Dimensões (máximas):

- Comprimento: 850 mm
- Largura: 400 mm
- Altura: 2450 mm
- Área de serviço (para conforto do cidadão e manutenção): 300 mm direita, 300 mm esquerda, 700 mm frente e 370mm trás.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

B) Componentes (Requisitos mínimos):

- Computador integrado com a seguinte configuração mínima:
 - +Processador: Intel i5;
 - +Memória: 8GB DDR3;
 - +Armazenamento: SSD 240 GB SATA 3, ou equivalente.
- Interfaces: 1x USB (disponível no interior)
- Fonte de alimentação: 230 VAC, 50 Hz.
- Ambiente: 10º-30º; Humidade de 20% - 80%
- Pad para captura de assinatura mecanográfica do cidadão:
 - +Sensível à pressão
 - +2540 lpi
 - +Precisão +/- 0,5mm
 - +Resolução da Imagem: 320 x 200 pixels
 - +Visualização da assinatura recolhida
- Câmara fotográfica:
 - +Sistema ótico com autofocus
 - +Qualidade da foto 13 MP HD
- Leitor de recolha de impressões digitais integrado:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- +2 Leitores de impressões digitais (1 dedo):
 - +500 dpi @ 8-bit per pixel por leitor
 - +Área ativa: 18mm x 25mm.
- Ecrã touchscreen display:
 - +Ecrã de 17 polegadas;
 - +Resolução de 1280 x 1024;
 - +Funcionalidade touchscreen, sem necessidade de utilização de rato para interação com o quiosque.
- Unidade de UPS (Uninterruptible Power Supply).

3. Especificações do Software Biométrico

A solução de software no âmbito dos equipamentos a fornecer deve cumprir com os padrões ICAO e UE relativamente à captura e processamento de dados biométricos para a emissão de documentos de viagem.

Toda a biometria capturada deve estar em conformidade com o Documento ICAO 9303 Parte 1 e Parte 3 e Suplemento ao Documento 9303, na sua redação atual.

Deve ainda cumprir os requisitos funcionais e técnicos nacionais definidos para o Passaporte Eletrónico Português, transversais aos demais organismos públicos nacionais que procedem também à recolha de dados para a emissão (SEF, MNE, IRN e RIAC), incluindo a integração de sistemas com o SIPEP – Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português, sob gestão do SEF.



4. Fotografia Facial

A imagem digital da fotografia facial capturada tem que estar em conformidade com o padrão ICAO vigente para a fotografia facial dos documentos de viagem, em termos de postura, profundidade, tamanho da face, iluminação, fundo, etc.

A solução de software deve cumprir os seguintes requisitos:

- Cumprir a norma ISO/IEC 19794-5: “Face image data”;
- Seguir as recomendações do documento da ICAO para fotografia, conforme anexo A do documento “Biometrics deployment of machine readable travel documents, technical report”;
- Seguir as orientações comuns definidas pela União Europeia para os passaportes dos Estados membros, ou outras que sejam aplicáveis;
- Realizar em tempo real os ajustes automáticos do foco da câmara e das restantes definições (exemplo: balanço de brancos, contraste, exposição, brilho);
- Permitir ao operador proceder a ajustes manuais no equipamento para a recolha da fotografia (p.e. correção do ajuste de altura automático);
- Permitir, quando necessário, recolher mais do que uma fotografia facial do cidadão, par obtenção mais fácil da qualidade mínima exigida;
- Analisar automaticamente a conformidade das imagens geradas com os padrões de qualidade das seguintes métricas (requisitos mínimos):
 - +Grau de confiança na deteção de olhos
 - +Verificação de olhos fechados
 - +Verificação de boca aberta



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- +Distância entre os olhos
 - +Inclinação da cabeça
 - +Rotação da cabeça
 - +Brilho do rosto
 - +Nitidez do rosto
 - +Contraste do rosto
 - +Balanço de cores do rosto
 - +Tamanho do rosto
 - +Posição do rosto (centrado)
 - +Sombra nos olhos
 - +Sombra no rosto
 - +Brilho do fundo
 - +Sombras no fundo
 - +Consistência do fundo
 - +Sem óculos
- O sistema deve apresentar um relatório ao operador, que inclui todos os controlos de qualidade e os seus resultados;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- O sistema deverá emitir um alerta para o interface de utilizador, indicando a falta de qualidade ou incumprimento das normas ICAO, da fotografia recolhida, permitindo ao operador:

- +Repetir a recolha da fotografia facial;

- +Se necessário (p.e. cidadão cego), aceitar a fotografia, mediante a introdução, via ecrã touchscreen, de um PIN de segurança, de sobreposição da decisão do operador à recomendação do sistema.

5. Impressão Digital

À semelhança da fotografia facial, as imagens capturadas das impressões digitais têm de estar em conformidade com as normas nacionais e internacionais definidas para o efeito, de onde se destaca o padrão ICAO.

Neste contexto, a solução de software deve cumprir os seguintes requisitos:

- Cumprir a norma ISO/IEC 19794-4: "Finger image data".
- O sistema deve capturar as impressões digitais de todos os dedos ou apenas de alguns deles, consoante os requisitos definidos no workflow subjacente ao processo de recolha em curso (parametrização do sistema);
- O sistema deve orientar o operador durante o processo de captura, de modo a:
 - +Permitir ao operador escolher a combinação de dedos a capturar;
 - +Permitir excluir a captura de determinado dedo;
 - +Exibir em tempo real a imagem da impressão digital que está a ser capturado;
 - +Apresentar uma barra que indica quando a captura de cada dedo está completa;
 - +Executar automaticamente um controle de qualidade NIST NFIQ;
 - +Atribuir uma pontuação à captura de cada dedo, conforme a sua qualidade;



- +Informar o operador e o requerente caso seja detetada uma falha no controle de qualidade da captura, identificando quais os dedos que requerem nova captura;
- +Fornecer avisos sobre a falta de qualidade.

6. Recolha de Assinatura

- Adicionalmente à fotografia facial e às impressões digitais, ao software deve permitir a recolha da assinatura do cidadão a constar posteriormente do seu documento de identificação.
- O módulo de captura de assinatura deve incluir a capacidade de detetar a pressão aplicada na caneta.
- A espessura da linha da assinatura para pressões quer fortes quer fracas deve ser configurável, bem como as áreas de armazenamento e de impressão da assinatura, em observância das recomendações ICAO e das diferentes áreas de assinatura conforme o tipo de documento.
- Para maior usabilidade, o software deve permitir ao cidadão e operador visualizar a assinatura recolhida após recolha da mesma.

7. Validação da recolha biométrica

Concluído o processo de recolha dos dados biométricos, o software deve permitir a visualização dos dados biométricos do cidadão proveniente do sistema (desktop) que procedeu ao início do processo de recolha, bem como da imagem do documento a emitir (neste caso o Passaporte Eletrónico Português), pré-preenchido com informação biográfica e biométrica recolhida, permitindo ao cidadão e/ou ao operador, validar a mesma antes de confirmar a recolha para gravação e comunicação com o sistema de back-end responsável pelo demais processos de emissão do documento.

Caso alguma informação esteja incorreta deve ser possível rejeitar e reiniciar a recolha.



8. Integração de Sistemas

Deve ser requisito do software definido de forma transversal às várias entidades responsáveis pela recolha de dados biométricos para a emissão do Passaporte Eletrónico Português, a integração de sistemas com o SIPEP – Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português.

São requisitos no âmbito destas integrações:

- Formato, dimensão, compressão e tamanho dos outputs files / imagens biométricas recolhidas - JPEG2000 e/ou WSQ consoante a natureza da biometria;
- Mecanismos de comunicação com os sistemas de back-end por webservices, baseados em normas e protocolos standards.

Deve ser garantida a compatibilidade de sistemas, já desenvolvida e operacional no âmbito dos demais sistemas instalados no Estado Português, incluindo IRN, MNE, SEF e RIAC.

9. Licenciamentos

- Licenciamento do software de aquisição de dados biométricos para o documento Passaporte Eletrónico Português (PEP), para os equipamentos em causa;
- Licenciamento do sistema operativo de suporte à solução, Windows 10 ou equivalente.

II. EQUIPAMENTOS FIXOS – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

A prestação de serviços de assistência técnica aos equipamentos fixos de recolha de dados biométricos, deve ter por base os requisitos seguintes:

- Assistência técnica corretiva: corresponde aos serviços que têm por objetivo repor o equipamento ou sistema em condições normais de funcionamento sempre que ocorram avarias ou falhas de natureza imprevisível. Estes serviços serão solicitados pela DRAPMA, por escrito ou telefonicamente, em caso de situações urgentes.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

• Assistência preventiva: corresponde ao conjunto de procedimentos realizados remotamente e/ou no local de funcionamento do equipamento, com a regularidade e âmbito considerados necessários à redução de riscos de avaria do equipamento ou de degradação das suas características de funcionamento, designadamente, os seguintes:

+ Execução de ações preventivas remotas trimestrais aos equipamentos ou sistema, incluindo monitorizações, revisões, afinações e testes de funcionamento, mediante disponibilização, pela DRAPMA, de acesso remoto aos equipamentos / sistema acordando-se entre as partes o calendário de intervenções e a respetiva lista de tarefas;

+ Execução de ações preventivas locais anuais, no mínimo de uma ação por ano por equipamento, incluindo limpeza e calibração, acordando-se entre as partes o calendário de intervenções e a respetiva lista de tarefas;

+ Atualização remota de software aplicacional, se e quando necessário para assegurar o correto funcionamento do equipamento, nas condições em que foi fornecido;

+ Reparação ou substituição de partes que, durante as verificações regulares, se constate não terem as condições necessárias para o bom funcionamento do equipamento ou que constituam um risco de inoperacionalidade iminente, quando decorrentes da normal utilização dos equipamentos e do seu consequente desgaste.

• Assistência evolutiva: corresponde aos serviços que têm por objetivo a introdução de melhorias no sistema, independentemente da deteção de qualquer problema ou anomalia, designadamente o acesso e instalação de novas versões do software com licenciamento válido, se e quando for considerado oportuno entre as partes e desde que suportado pelas componentes de hardware e vigentes instaladas no sistema, abrangendo quando aplicável, serviços de consultora, formação, apoio na utilização das aplicações desenvolvidas, etc., no sentido de permitir a evolução das aplicações suportadas

• Gestão do serviço: acompanhamento do serviço e consequente elaboração e envio de um relatório trimestral das atividades desenvolvidas em cada trimestre findo, em template a definir entre as partes, a ser enviado até ao décimo dia útil entre outros eventuais mecanismos de gestão e



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

acompanhamento dos trabalhos acordados entre as partes.

• **Local da prestação do serviço**

Dependendo do tipo de intervenção a realizar e consoante a natureza do serviço em causa, os serviços serão realizados remotamente, a partir das instalações do fornecedor, presencialmente no local de funcionamento dos equipamentos em proposta.

Neste contexto, são pressupostos para a prestação destes serviços, os seguintes:

- A disponibilização de acesso remoto da equipa de suporte e manutenção do fornecedor aos equipamentos objeto do fornecimento;
- A garantia de acesso ao local de funcionamento dos equipamentos sempre que necessário, de acordo com plano e agendamento de intervenções a acordar entre as partes;
- A autorização de que as intervenções locais possam ser realizadas por um parceiro local formado e certificado pelo fornecedor sempre que tal se verifique como necessário.

• **Horário da prestação do serviço:**

Os serviços de assistência técnica serão executados das 9:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados nacionais, regionais e municipais.

• **Canais de comunicação**

Todos os pedidos de assistência deverão ser solicitados através de endereço eletrónico a indicar pelo fornecedor, sendo que as situações urgentes poderão ser complementarmente reportadas através de telefone a indicar pelo fornecedor, mantendo-se obrigatório o seu reporte pelo email acima referido.

No início da prestação do serviço, será facultado à DRAPMA um documento com o procedimento de serviço, a acordar entre as partes, que melhor define as regras de execução e gestão do mesmo.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

•Níveis de serviço da assistência corretiva:

Os níveis de serviço recomendados para a assistência corretiva destes equipamentos, devem cumprir os seguintes requisitos mínimos:

✦ Prazo máximo de diagnóstico do pedido de assistência: 4 horas

✦ Prazos máximos de mitigação ou resolução de ocorrências, conforme quadro infra

Equipamentos Indisponíveis (%)	Acesso e resolução remota	Tipo de equipamento	Prazo de resolução ou mitigação
60% ou mais dos equipamentos indisponíveis	Sim	Quiosques	8 horas úteis
	Não		32 horas úteis
Entre 20% e 60% dos equipamentos indisponíveis	Sim		16 horas úteis
	Não		48 horas úteis
20% ou menos dos equipamentos indisponíveis	Sim		32 horas úteis
	Não		64 horas úteis

✦ Para o cumprimento destes prazos considera-se o seguinte:

- A definição da criticidade é feita tendo por base a totalidade dos equipamentos fornecidos, independentemente da sua tipologia ou localização;

- A sua contagem é feita com base no horário de funcionamento definido em proposta (dias úteis das 9.00 às 18.00, excluindo feriados nacionais, regionais e municipais). Esta contagem é interrompida fora dos períodos aí indicados, sendo retomada no período subsequente;

- A sua contagem inicia-se apenas com a receção do pedido de assistência técnica por escrito e/ ou telefónico, consoante os casos, segundo os canais e formatos estabelecidos;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- Não se verificando as condições necessárias à intervenção técnica do fornecedor que sejam da responsabilidade da DRAPMA, nomeadamente em virtude da falta de acesso remoto e/ou local aos equipamentos e/ou indisponibilidade das equipas locais da DRAPMA para o necessário esclarecimento e/ou apoio às equipas do fornecedor, ou outro, este prazo é suspenso até à retoma dessas condições.

- O prazo supra mencionado será também suspenso caso não seja possível proceder ao envio de materiais e/ou deslocação atempada da equipa do fornecedor ao local de funcionamento dos equipamentos, por motivos alheios quer ao fornecedor quer à DRAPMA (p.e. cancelamento de viagens pelas respetivas companhias aéreas por motivos de mau tempo ou outros).

- No respeitante às malas, o período contabilizado exclui os processos de expedição e transporte de equipamentos, da responsabilidade da DRAPMA e/ou seu operador logístico.

✦ Não estão cobertos pelos serviços de manutenção e suporte no âmbito do presente Caderno de Encargos, todas as reparações ou intervenções técnicas que ocorram por força das seguintes causas:

- Modificação das condições iniciais de instalação sem validação e aceitação prévia do fornecedor, incluindo localização, alimentação elétrica, condições ambientais, configurações de rede ou dos equipamentos ou software que interagem com o equipamento aqui proposto, etc.;

- Utilização negligente, ato deliberado, vandalismo, choques, pancadas, quedas do equipamento, quedas de objetos ou produtos estranhos sobre o equipamento ou uso indevido ou defeituoso imputável ao utilizador;

- Danos causados por intempéries, cataclismos naturais ou causas fortuitas não atribuíveis aos equipamentos nem ao prestador do serviço, incluindo incêndio, explosão, inundação, sismo, queda ou deficiência de alimentação elétrica;

- Utilização de peças, equipamento opcional ou componentes que não sejam fornecidos e/ou aprovados pelo fornecedor;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- Intervenção de terceiros, sem a devida autorização do fornecedor;
- Mudança de local de funcionamento sem a intervenção ou validação do fornecedor.

III.EQUIPAMENTOS MÓVEIS – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Especificações Genéricas

- Equipamento móvel em formato “mala”, que facilite o transporte e instalação do equipamento;
- Dimensões e peso máximos:
 - ✦ 50 cm x 50 cm x 15 cm
 - ✦ Até 12 Kg
- Processo de captura biométrica e biográfica online em menos de 60 segundos, com captura de imagem facial, impressões digitais e assinatura, tudo numa unidade, para a emissão de Passaporte Eletrónico Português;
- Deve incluir:
 - ✦ Ecrã integrado com a seguinte configuração mínima:
 - 12 polegadas;
 - Resolução de 1280x800;
 - display touchscreen.
 - ✦ Teclado retrátil integrado para facilitar o uso;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- +Avaliação automática da iluminação ambiente e correspondente compensação através de um conjunto de pelo menos 4 zonas distintas de iluminação LED integradas;
- +Autonomia da bateria: 3 horas (dependente da utilização);
- + Possibilidade de ligação a rede elétrica;
- Deve garantir a avaliação da qualidade e conformidade com as normas:
 - +ICAO 9303
 - +ISO / IEC FCD 19794, 19785
 - +ANSI / NIST
 - +WSQ do FBI

2. Especificações de Hardware ((Requisitos mínimos):

- Processador: Intel i5 (ou superior)
- Memória: mínimo de 8GB
- Armazenamento: 60 GB (Expansível)
- Interfaces: 2x USB 3.0, Ethernet, LAN 100 Base-TX, Bluetooth 2.0, HDMI
- Fonte de alimentação: 100-240v; 50-60 Hz
- Ambiente: 10º-30º; Humidade de 20% - 80%, Sem condensação
- Captura de assinatura:
 - ✦ Deve exibir assinatura no ecrã touchscreen do operador, em tempo real;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- ✦ O Pad de captura deve permitir a exibição da assinatura em tempo real
- ✦ O Pad de assinatura deve ser sensível à pressão
- ✦ 2540 lpi
- ✦ Precisão +/- 0,5mm
- ✦ Resolução da Imagem: 396 x 100 pixels
- Câmara fotográfica:
 - ✦ Sistema ótico com autofocus
 - ✦ Sensor 3 MP HD ou superior
 - ✦ True Color 24 Bits
- Leitor de RFID para leitura do chip de passaporte eletrónico
- Leitor MRZ
- 2 Leitores de impressões digitais (1 dedo):
 - ✦ Resolução 500 dpi @ 8-bit per pixel
 - ✦ Área ativa: 18mm x 25mm, por leitor.
- Equipamento adicional pretendido:
 - ✦ HUB USB MOXA de quatro portas por cada equipamento e certificado para utilização conjunta com estação de recolha biométrica, para utilização de periféricos adicionais.

3. Especificações do Software Biométrico



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

A solução de software no âmbito dos equipamentos a fornecer deve cumprir com os padrões ICAO e UE relativamente à captura e processamento de dados biométricos para a emissão de documentos de viagem.

Toda a biometria capturada está em conformidade com o Documento ICAO 9303 Parte 1 e Parte 3 e Suplemento ao Documento 9303, na sua redação atual.

Deve ainda cumprir os requisitos funcionais e técnicos nacionais definidos para o Passaporte Eletrónico Português, transversais aos demais organismos públicos nacionais que procedem também à recolha de dados para a emissão (SEF, MNE, IRN e RIAC), incluindo a integração de sistemas com o SIPEP – Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português, sob gestão do SEF.

4. Fotografia Facial

A imagem digital da fotografia facial capturada tem que estar em conformidade com o padrão ICAO vigente para a fotografia facial dos documentos de viagem, em termos de postura, profundidade, tamanho da face, iluminação, fundo, etc.

A solução de software deve cumprir os seguintes requisitos:

- Cumprir a norma ISO/IEC 19794-5: “Face image data”;
- Seguir as recomendações do documento “ICAONTWG: Biometrics deployment of machine readable travel documents, technical report”;
- Seguir as orientações comuns definidas pela União Europeia para os passaportes dos Estados membros, ou outras que sejam aplicáveis;
- Realizar em tempo real os ajustes automáticos do foco da câmara e das restantes definições (exemplo: balanço de brancos, contraste, exposição, brilho);
- Permitir ao operador proceder a ajustes manuais no equipamento para a recolha da fotografia (p.e. correção do ajuste de altura automático);



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- Permitir, quando necessário, recolher mais do que uma fotografia facial do cidadão;

• Analisar automaticamente a conformidade das imagens geradas com os padrões de qualidade das seguintes métricas:

+Grau de confiança na deteção de olhos

+Verificação de olhos fechados

+Verificação de boca aberta

+Distância entre os olhos

+Inclinação da cabeça

+Rotação da cabeça

+Brilho do rosto

+Nitidez do rosto

+Contraste do rosto

+Balanço de cores do rosto

+Tamanho do rosto

+Posição do rosto (centrado)

+Sombra nos olhos

+Sombra no rosto



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

+Brilho do fundo

+Sombras no fundo

+Consistência do fundo

+Sem óculos

- A unidade portátil deve apresentar um relatório ao operador, que inclui todos os controlos de qualidade e os seus resultados;
- A unidade portátil deverá emitir um alerta de falta de qualidade da fotografia recolhida, permitindo ao operador:

+Repetir a recolha da fotografia facial;

+Se necessário (p.e. cidadão cego), aceitar a fotografia, mediante a introdução, via ecrã touchscreen, de um PIN de segurança, de sobreposição da decisão do operador à recomendação do sistema.

5. Impressão Digital

À semelhança da fotografia facial, as imagens capturadas das impressões digitais têm de estar em conformidade com as normas nacionais e internacionais definidas para o efeito, de onde se destaca o padrão ICAO.

Neste contexto, a solução de software deve cumprir os seguintes requisitos:

- Cumprir a norma ISO/IEC 19794-4: “Finger image data”.
- A unidade portátil deve capturar as impressões digitais de todos os dedos ou apenas de alguns deles, consoante os requisitos definidos no workflow subjacente ao processo de recolha em curso (parametrização do sistema);



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- A unidade portátil deve orientar o operador durante o processo de captura, de modo a:
 - +Permitir ao operador escolher a combinação de dedos a capturar;
 - +Permitir excluir a captura de determinado dedo;
 - +Exibir em tempo real a imagem da impressão digital que está a ser capturado;
 - +Apresentar uma barra que indica quando a captura de cada dedo está completa;
 - +Executar automaticamente um controle de qualidade NIST NFIQ;
 - +Atribuir uma pontuação à captura de cada dedo, conforme a sua qualidade;
 - +Informar o operador e o requerente caso seja detetada uma falha no controle de qualidade da captura, identificando quais os dedos que requerem nova captura;
 - +Fornecer avisos sobre a falta de qualidade.

6. Recolha de Assinatura

- Adicionalmente à fotografia facial e às impressões digitais, ao software deve permitir a recolha da assinatura do cidadão a constar posteriormente do seu documento de identificação.
- O módulo de captura de assinatura deve incluir a capacidade de detetar a pressão aplicada na caneta.
- A espessura da linha da assinatura para pressões quer fortes quer fracas deve ser configurável, bem como as áreas de armazenamento e de impressão da assinatura, em observância das recomendações ICAO e das diferentes áreas de assinatura conforme o tipo de documento.
- Para maior usabilidade, o software deve permitir ao cidadão e operador visualizar a assinatura recolhida após recolha da mesma.

7. Validação da recolha biométrica



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Concluído o processo de recolha dos dados biométricos, o software deve permitir a visualização dos dados biométricos do cidadão proveniente do sistema que procedeu ao início do processo de recolha, bem como da imagem do documento a emitir (neste caso o Passaporte Eletrónico Português), pré-preenchido com informação biográfica e biométrica recolhida, permitindo ao cidadão e/ou ao operador, validar a mesma antes de confirmar a recolha para gravação e comunicação com o sistema de back-end responsável pelo demais processos de emissão do documento.

Caso alguma informação esteja incorreta deve ser possível rejeitar e reiniciar a recolha.

8. Integração de Sistemas

Deve ser requisito do software definido de forma transversal às várias entidades responsáveis pela recolha de dados biométricos para a emissão do Passaporte Eletrónico Português, a integração de sistemas com o SIPEP – Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português.

São requisitos no âmbito destas integrações:

- Formato, dimensão, compressão e tamanho dos outputs files / imagens biométricas recolhidas - JPEG2000 e/ou WSQ consoante a natureza da biometria;
- Mecanismos de comunicação com os sistemas de back-end por webservices, baseados em normas e protocolos standards.

Deve ser garantida a compatibilidade de sistemas, já desenvolvida e operacional no âmbito dos demais sistemas instalados no Estado Português, incluindo IRN, MNE, SEF e RIAC.

9. Licenciamentos

- Licenciamento do software de aquisição de dados biométricos para o documento Passaporte Eletrónico Português (PEP), para os equipamentos em causa;
- Licenciamento do sistema operativo de suporte à solução, Windows 10 ou equivalente.



IV. EQUIPAMENTOS MÓVEIS – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

A prestação de serviços de assistência técnica aos equipamentos móveis de recolha de dados biométricos, deve ter por base os requisitos seguintes:

- Assistência técnica corretiva: corresponde aos serviços que têm por objetivo repor o equipamento ou sistema em condições normais de funcionamento sempre que ocorram avarias ou falhas de natureza imprevisível. Estes serviços serão solicitados pela DRAPMA, por escrito ou telefonicamente, em caso de situações urgentes.
- Assistência preventiva: corresponde ao conjunto de procedimentos realizados remotamente e/ou no local de funcionamento do equipamento, com a regularidade e âmbito considerados necessários à redução de riscos de avaria do equipamento ou de degradação das suas características de funcionamento, designadamente, os seguintes:
 - + Execução de ações preventivas remotas trimestrais aos equipamentos ou sistema, incluindo monitorizações, revisões, afinações e testes de funcionamento, mediante disponibilização, pela DRAPMA, de acesso remoto aos equipamentos / sistema acordando-se entre as partes o calendário de intervenções e a respetiva lista de tarefas;
 - + Execução de ações preventivas locais anuais, no mínimo de uma ação por ano por equipamento, incluindo limpeza e calibração, acordando-se entre as partes o calendário de intervenções e a respetiva lista de tarefas;
 - + Atualização remota de software aplicacional, se e quando necessário para assegurar o correto funcionamento do equipamento, nas condições em que foi fornecido;
 - + Reparação ou substituição de partes que, durante as verificações regulares, se constate não terem as condições necessárias para o bom funcionamento do equipamento ou que constituam um risco de inoperacionalidade iminente, quando decorrentes da normal utilização dos equipamentos e do seu consequente desgaste.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- **Assistência evolutiva:** corresponde aos serviços que têm por objetivo a introdução de melhorias no sistema, independentemente da deteção de qualquer problema ou anomalia, designadamente o acesso e instalação de novas versões do software com licenciamento válido, se e quando for considerado oportuno entre as partes e desde que suportado pelas componentes de hardware e vigentes instaladas no sistema, abrangendo quando aplicável, serviços de consultora, formação, apoio na utilização das aplicações desenvolvidas, etc., no sentido de permitir a evolução das aplicações suportadas

- **Local da prestação do serviço**

Dependendo do tipo de intervenção a realizar e consoante a natureza do serviço em causa, os serviços serão realizados remotamente, a partir das instalações do fornecedor, presencialmente no local de funcionamento dos equipamentos em proposta, ou, quando tal se aplique nas instalações do fornecedor ficando à responsabilidade da DRAPMA a recolha e entrega dos equipamentos intervencionados nas referidas instalações.

Neste contexto, são pressupostos para a prestação destes serviços, os seguintes:

- A disponibilização de acesso remoto da equipa de suporte e manutenção do fornecedor aos equipamentos objeto do fornecimento;
- A garantia de acesso ao local de funcionamento dos equipamentos sempre que necessário, de acordo com plano e agendamento de intervenções a acordar entre as partes;
- A autorização de que as intervenções locais possam ser realizadas por um parceiro local formado e certificado pelo fornecedor sempre que tal se verifique como necessário.

- **Horário da prestação do serviço:**

Os serviços de assistência técnica serão executados das 9:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados nacionais, regionais e municipais.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

• Canais de comunicação

Todos os pedidos de assistência deverão ser solicitados através de endereço eletrónico a indicar pelo fornecedor, sendo que as situações urgentes poderão ser complementarmente reportadas através de telefone a indicar pelo fornecedor, mantendo-se obrigatório o seu reporte pelo email acima referido.

No início da prestação do serviço, será facultado à DRAPMA um documento com o procedimento de serviço, a acordar entre as partes, que melhor define as regras de execução e gestão do mesmo.

•Níveis de serviço da assistência corretiva:

Os níveis de serviço recomendados para a assistência corretiva destes equipamentos, devem cumprir os seguintes requisitos mínimos:

✦ Prazo máximo de diagnóstico do pedido de assistência: 4 horas

✦ Prazos máximos de mitigação ou resolução de ocorrências, conforme quadro infra

Equipamentos Indisponíveis (%)	Acesso e resolução remota	Tipo de equipamento	Prazo de resolução ou mitigação
60% ou mais dos equipamentos indisponíveis	Sim	Malas	8 horas úteis
	Não		16 horas úteis
Entre 20% e 60% dos equipamentos indisponíveis	Sim		16 horas úteis
	Não		32 horas úteis
20% ou menos dos equipamentos indisponíveis	Sim		32 horas úteis
	Não		48 horas úteis



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

✦ Para o cumprimento destes prazos considera-se o seguinte:

- A definição da criticidade é feita tendo por base a totalidade dos equipamentos fornecidos, independentemente da sua tipologia ou localização;

- A sua contagem é feita com base no horário de funcionamento definido (dias úteis das 9.00 às 18.00, excluindo feriados nacionais, regionais e municipais). Esta contagem é interrompida fora dos períodos aí indicados, sendo retomada no período subsequente;

- A sua contagem inicia-se apenas com a receção do pedido de assistência técnica por escrito e/ ou telefónico, consoante os casos, segundo os canais e formatos estabelecidos;

- Não se verificando as condições necessárias à intervenção técnica do fornecedor que sejam da responsabilidade da DRAPMA, nomeadamente em virtude da falta de acesso remoto e/ou local aos equipamentos e/ou indisponibilidade das equipas locais da DRAPMA para o necessário esclarecimento e/ou apoio às equipas do fornecedor, ou outro, este prazo é suspenso até à retoma dessas condições.

- O prazo supra mencionado será também suspenso caso não seja possível proceder ao envio de materiais e/ou deslocação atempada da equipa do fornecedor ao local de funcionamento dos equipamentos, por motivos alheios quer ao fornecedor quer à DRAPMA (p.e. cancelamento de viagens pelas respetivas companhias aéreas por motivos de mau tempo ou outros).

- No respeitante às malas, o período contabilizado exclui os processos de expedição e transporte de equipamentos, da responsabilidade da DRAPMA e/ou seu operador logístico.

✦ Não estão cobertos pelos serviços de manutenção e suporte no âmbito do presente Caderno de Encargos, todas as reparações ou intervenções técnicas que ocorram por força das seguintes causas:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

- Modificação das condições iniciais de instalação sem validação e aceitação prévia do fornecedor, incluindo localização, alimentação elétrica, condições ambientais, configurações de rede ou dos equipamentos ou software que interagem com o equipamento aqui proposto, etc.;
- Utilização negligente, ato deliberado, vandalismo, choques, pancadas, quedas do equipamento, quedas de objetos ou produtos estranhos sobre o equipamento ou uso indevido ou defeituoso imputável ao utilizador;
- Danos causados por intempéries, cataclismos naturais ou causas fortuitas não atribuíveis aos equipamentos nem ao prestador do serviço, incluindo incêndio, explosão, inundação, sismo, queda ou deficiência de alimentação elétrica;
- Utilização de peças, equipamento opcional ou componentes que não sejam fornecidos e/ou aprovados pelo fornecedor;
- Intervenção de terceiros, sem a devida autorização do fornecedor;
- Mudança de local de funcionamento sem a intervenção ou validação do fornecedor.