CADERNO DE ENCARGOS

ALUGUER OPERACIONAL DE SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO, CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO

AGOSTO 2021

PARTE I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º
Objeto

1. O objeto do contrato a celebrar consiste, na contratação em regime de **aluguer operacional de serviços e equipamentos de impressão, cópia e digitalização**, para o Município de Torres Novas.
2. Os serviços incluídos compreendem o fornecimento de equipamentos, fornecimento de consumíveis (exceto papel) e componentes de desgaste, fornecimento de software/sistema de contabilização, configuração, monitorização, *reporting* e *accounting*, manutenção, serviços de reparação e suporte a todas as componentes incluídas no fornecimento, de acordo com os requisitos características e exigidas descritas no presente caderno de encargos e seus anexos;

Artigo 2º
Entidade pública contratante

A entidade pública contratante é o Município de Torres Novas, sito na Rua General António César de Vasconcelos Correia, 2350-421 Torres Novas, com o telefone 249839430, endereço eletrónico geral@cm-torresnovas.pt e endereço internet em www.cm-torresnovas.pt

Artigo 3º
Decisão de Contratar

A decisão de contratar foi tomada por deliberação de Câmara ao abrigo da alínea b) do nº 1 do art.º 20º do CCP aprovado pelo D.L 18/08 de 29 de janeiro, na redação do DL n.º 111-B/2017, de 31 de Agosto.

Artigo 4º
Contrato

1. O contrato é composto pelo despectivo clausulado contratual e os seus anexos;
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   2.1. Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   2.2. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   2.3. O presente Caderno de Encargos;
   2.4. A proposta adjudicada;
   2.5. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2, 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.

Artigo 5º
Local de Prestação de Serviços

Os serviços e equipamentos abrangidos pelo contrato, serão e prestados e instalados nos edifícios onde estão instalados os serviços do Município de Torres Novas ou outros edifícios da gestão municipal indicados para instalação de equipamentos.

Artigo 6º
Preço base

O preço base do procedimento é de 29.300,00 € acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Artigo 7º
Prazos

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 6 meses.
2. O adjudicatário possui até 5 dias após a assinatura do contrato para implementação da solução proposta.

Artigo 8º
Obrigações Contratuais

1. Constituem obrigações do Adjudicatário:
   1.1. Fornecer, entregar e instalar e configurar os equipamentos objeto do presente contrato, nos locais a indicar pelo Município de Torres Novas;
   1.2. Instalar e configurar nos servidores do Município de Torres Novas os drivers necessários e compatíveis com todos os equipamentos propostos, em articulação com a equipa informática do Município;
   1.3. Instalar e configurar nos servidores do Município de Torres Novas o sistema de contabilização, configuração, monitorização, *reporting e accounting*, para controlo e gestão remota dos equipamentos, em articulação com a equipa informática do Município;
   1.4. Prestar os serviços de assistência técnica especializada, dentro dos níveis de serviço definidos no Caderno de Encargos, nos locais onde estão instalados os equipamentos objeto do contrato;
   1.5. Fornecer os consumíveis para todos os equipamentos objeto do contrato, com exceção dos suportes de impressão (papel, acetatos, etc…);
   1.6. Assegurar a manutenção dos equipamentos objeto do contrato, ou a sua reparação no local de instalação em caso de avaria sem quaisquer custos adicionais, desde que por fator não imputável ao município;
      1.6.1. Correm por conta do adjudicatário todas as despesas associadas a 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.
   1.7. Elaboração de relatório de todas as intervenções de manutenção ou reparação dos equipamentos;
   1.8. Dar formação técnica aos elementos da equipa informática do Município, quer relativamente à manutenção diária dos equipamentos e resolução de pequenas avarias rápidas, quer na utilização e configuração do sistema de gestão, administração, *reporting* e *accounting*.
   1.9. Dar formação *on job*, aos funcionários de cada serviço onde serão instalados os equipamentos, para as tarefas diárias de boa utilização do equipamento e para a substituição de *tonners* e consumíveis.
   1.10. Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação ao Município de Torres Novas, dos Serviços que foram objeto de aceitação, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
   1.11. Não alterar a prestação dos serviços, sem autorização expressa do Município de Torres Novas;
   1.12. Não ceder a sua posição contratual nos contratos celebrados com o Município de Torres Novas;
   1.13. Encetar todos os esforços junto do Município de Torres Novas, de forma a coordenar devidamente a implementação da solução técnica constante da Proposta;
   1.14. Prestar de forma correta as informações referentes às condições dos Serviços objeto do presente Caderno de Encargos e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
   1.15. 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 pelo Município de Torres Novas.
   1.16. Indicar e nomear uma equipa de gestão e acompanhamento do projeto durante toda a sua vigência do contrato, incluindo um gestor de projeto - com funções essencialmente de coordenação e supervisão, um gestor comercial - com funções de natureza comercial ou financeira, e um gestor técnico - a quem cabe o acompanhamento permanente do funcionamento de todas as componentes técnicas do contrato, competindo-lhe agir de forma a minimizar o tempo de deteção e de resolução de falhas.
   1.17. Fornecer o contacto (telemóvel ou telefone direto e e-mail) relativamente a todos os elementos da equipa de gestão e acompanhamento do projeto, referida no ponto anterior.
2. Objeto do dever de sigilo
   2.1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Torres Novas, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato;
   2.2. 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;
   2.3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo fornecedor 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.

3. Prestação do Serviço
   3.1. O adjudicatário obriga-se a implementar o serviço em todos os locais referidos no Caderno de Encargos no prazo máximo de 20 dias a contar da data de início da vigência do contrato;
   3.2. Os trabalhos conducentes ao início dos serviços, objeto do presente procedimento, em cada local não podem, em circunstância alguma, implicar a interrupção do funcionamento de equipamentos de impressão, cópia, digitalização e fax, neles existentes até à realização, com êxito, do teste de aceitação;
4. Prazo do dever de sigilo
   4.1. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 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.
5. Preço contratual e condições de pagamento
   5.1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Torres Novas paga ao adjudicatário um valor que não pode exceder o preço base, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor;
   5.2. O preço referido no ponto anterior é pago em frações mensais de acordo com o valor estimado mensal.
   5.3. No final de cada 12 meses decorridos de contrato, poderá ser feito o acerto financeiro, a débito ou crédito, tendo em conta o valor faturado (com base no número de impressões estimativo contratado) e o consumo efetivo gasto de impressões, com base nos relatórios de contagens.
   5.4. O adjudicatário deverá fazer emissão das faturas e o proceder ao seu envio à entidade adjudicante, o máximo de 10 dias após o final do mês a que se referem.
   5.5. Os pagamentos devidos pela entidade adjudicante são efetuados no prazo de 60 dias contado da data da receção das respetivas faturas pela entidade adjudicante, as quais só podem ser emitidas pelo adjudicatário após o vencimento da obrigação a que se referem;
   5.6. Em caso de discordância por parte do Município de Torres Novas, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este 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.

Artigo 9º
Penalidades contratuais e resolução

1. Resolução por parte da entidade adjudicante
   1.1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações ou prazos que lhe incumbem no âmbito do presente caderno de encargos ou do contrato a celebrar;
   1.2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo adjudicante.
2. Penalidades
   2.1. No caso de mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso das prestações do contrato por parte do adjudicatário, ou por interrupção do serviço de equipamentos ou software além das horas limite previstas no ponto referente ao SLA *(Service Level Agreement)* do presente caderno de encargos, poderá a entidade adjudicante, se assim o entender, interpelar o adjudicatário para cumprir pontualmente as tarefas contratadas, devendo nesse caso este dar-lhe cumprimento imediato ou, se for o caso, no prazo fixado pela entidade adjudicante;
   2.2. Independentemente desse cumprimento tardio e do correspondente dever de indemnizar por parte do adjudicatário, poderá a entidade adjudicante automaticamente e com dispensa de quaisquer formalidades, aplicar-lhe uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:
   - Por paragem de equipamento
     VP = VFM / NTE / 420 * NHP
   - Por paragem do sistema de gestão, administração, *reporting* e *accounting*
     VP = VFM / 420 * NHP

Em que: VP = Valor da Penalidade (em Euros), VFM = Valor de Faturação Mensal; NTE = Número Total de equipamentos; NHP = Número de Horas de Paragem além das horas limite previstas no SLA -Service Level Agreement, conforme estipulado no ponto 5 do Artº 19º da Parte II - Cláusulas Técnicas

2.3. O valor acumulado das penalidades não pode exceder 20% do preço contratual.

3. Força maior
   3.1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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;
   3.2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do ponto anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas;
   3.3. Não constituem força maior, designadamente:
      3.3.1. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
      3.3.2. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupo de sociedades dos seus subcontratados;
      3.3.3. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
      3.3.4. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
      3.3.5. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
      3.3.6. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
      3.3.7. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
      3.3.8. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte;
      3.3.9. 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, não devendo, no entanto, exceder os 30 dias úteis a prestação de serviços.

Artigo 10º
Caução e seguros

1. Caução
   1.1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário deve prestar uma caução no valor de 5% do montante total do fornecimento, com exclusão do IVA.
2. Seguros
   2.1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura através de contratos de seguro, dos seguintes riscos:
      2.1.1. Perda de informação devido a problemas técnicos;
      2.1.2. Acesso e alteração de dados por parte de terceiros;
   2.2. A entidade adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário fornecê-la no prazo de 10 dias.

Artigo 11º
Resolução de litígios

1. Foro competente
   1.1. Para dirimir quaisquer questões relativas á validade, eficácia, aplicabilidade e interpretação do presente contrato, as Contratantes convencionam internacionalmente competentes o Tribunal Administrativo territorialmente competente.
2. Legislação aplicável
   2.1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Artigo 12º
Disposições finais

1. Contagem dos prazos
   1.1. Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.
2. Comunicações e notificações
   2.1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato;
   2.2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. Cessão da posição contratual
   3.1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante;
   3.2. Para efeitos de autorização prevista no ponto anterior, deve:
      3.2.1. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
   3.3. A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP.
4. Tratamento de dados pessoais
   4.1. O adjudicatário deve tratar os dados pessoais dos concorrentes aos procedimentos de formação de contratos públicos apenas na medida do necessário à boa execução do Contrato, observando integralmente a legislação especial aplicável;
   4.2. O adjudicatário deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela entidade adjudicante ou por quem atue em representação destes;
   4.3. A entidade adjudicante é a única responsável pela recolha dos dados pessoais dos concorrentes ou candidatos aos procedimentos de formação de contratos públicos, nos termos previstos na legislação especial aplicável
   4.4. O adjudicatário não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, salvo autorização expressa e escrita da entidade adjudicante.

PARTE II – CLAUSULAS TÉCNICAS

Artigo 13º
Objeto

Os serviços a fornecer, objeto do presente procedimento para fornecimento em regime de aluguer operacional de serviços e equipamentos de impressão, cópia e digitalização para o Município de Torres Novas, devem incluir:

1. fornecimento de equipamentos
2. fornecimento de consumíveis (exceto papel) e componentes de desgaste
3. software/sistema de contabilização, configuração, monitorização, *reporting* e *accounting*
4. manutenção, serviços de reparação e suporte a todas as componentes incluídas no fornecimento

Artigo 14º
Requisitos Funcionais

Todos os equipamentos, sistemas e serviços propostos deverão cumprir, obrigatoriamente, todos os requisitos funcionais gerais descritos nos pontos seguintes, bem como os descritos nos quadros constantes no "Anexo A – Requisitos Técnicos".

Artigo 15º
Mapa de quantidades de equipamentos

1. A prestação de serviços deve contemplar o fornecimento, entrega, instalação e configuração dos equipamentos, nas seguintes quantidades, divididas em 2 lotes de equipamentos:

LOTE 1 – EQUIPAMENTOS DE GAMA *OFFICE*

Tipologias de equipamentos	Quantidade
Tipo 1 – Impressora Preto A4	7
Tipo 2 – Multifunções Cores A4	32
Tipo 3 – Multifunções Cores A3	23

LOTE 2 – EQUIPAMENTO DE PRODUÇÃO DIGITAL DE FOLHA SOLTA

Tipologias de equipamentos	Quantidade
Tipo 4 – Multifunções Cores SRA3, de produção digital de folha solta	1

2. Todos os equipamentos a instalar deverão encontrar-se em estado novo, sem qualquer utilização anterior.
3. No caso do Lote 1, além das quantidades definidas no ponto anterior, deve ser fornecido adicionalmente um equipamento multifuncional a cores A4 (Tipo 2), sem encargos adicionais, como equipamento de "reserva", a ser utilizado temporariamente apenas em períodos de avarias prolongadas quando não seja possível a reparação dentro dos tempos definidos, não necessitando este de se encontrar em estado novo, mas devendo de estar completamente operacional.

Artigo 16º
Plafond de impressões

1. O serviço a fornecer deve incluir, além dos equipamentos, um plafond total mensal de impressões nas seguintes quantidades para os 2 lotes de equipamentos:
   Lote 1 - quantidades de **115000 impressões a preto** e **36000 impressões a cores**, a consumir por qualquer dos equipamentos.
   Lote 2 - quantidades de **1000 impressões a preto** e **6000 impressões a cores**
2. O plafond referido no ponto anterior, quando não consumido em cada mês, é acumulável para o(s) mês(es) seguinte(s).
3. Uma vez consumido o total do *plaford* previsto para todos os meses do contrato, cada impressão adicional será faturada com base no preço unitário contratado, após a emissão de relatório a validar pela CMTN, dos consumos por utilizador e equipamento.

Artigo 17º
Alteração às quantidades

1. Para fazer face a eventuais alterações imprevistas nas necessidades do projeto, durante a vigência do contrato poderá ser solicitada alteração ao mapa de quantidades de equipamentos (apenas Lote 1) e ao *plafond* de impressões (Lote 1 e Lote 2), quer em aumento quer em diminuição, até ao limite total de 10% face aos valores iniciais previstos no contrato, e no máximo de 3 pedidos de alteração durante a vigência do mesmo.
2. As alterações referidas no ponto anterior serão solicitadas pelo Município, com antecedência de 30 dias.
3. Para efeitos de faturação, os valores mensais serão reajustados proporcionalmente, em função da alteração de quantidades solicitada, sendo o cálculo efetuado com base nos valores para cada tipologia de equipamento e para cada impressão a preto ou cores, conforme indicados na proposta.

Artigo 18º
Requisitos gerais

1. A solução técnica a apresentar deverá consistir numa solução que permita garantir a facilidade na implementação de novos serviços e o suporte adequado ao funcionamento das aplicações corporativas do Município;
2. A solução a propor deverá prever o seu funcionamento suportado na infraestrutura de rede IP e comunicações do Município de Torres Novas;
3. Nos equipamentos que não estejam diretamente ligados à rede LAN do Município, mas identificados como tendo ligação internet, a solução proposta deverá prever e suportar a recolha, de forma remota, da informação de utilização e consumíveis do equipamento.
4. A proposta deverá incluir a instalação, manutenção, supervisão e gestão de todos os equipamentos e serviços propostos ou a fornecer durante o período contratual;
5. Todos os equipamentos propostos devem de cumprir os requisitos Energy Star aplicáveis ao consumo de energia para Equipamentos de Imagem.
6. O sistema de gestão, *reporting* e *accounting*, deve ser instalado, em modo físico ou ambiente virtual, no Data Center do Município, e disponibilizadas à equipa informática todas as credenciais de acesso e gestão.
7. Relativamente ao sistema de gestão, *reporting* e *accounting*, deve ser fornecido à equipa informática do Município, instruções para assegurar as cópias de segurança de toda a informação referentes a configuração e relatórios de impressão.

Artigo 19º
Requisitos técnicos

1. Os equipamentos e o sistema de gestão, *reporting* e *accounting*, devem cumprir as características mínimas obrigatórias constantes no documento "Anexo A – Requisitos Técnicos"
2. Os equipamentos e o sistema de gestão, *reporting* e *accounting*, podem opcionalmente cumprir características adicionais, constantes no documento "Anexo A – Requisitos Técnicos", as quais, a verificar-se, serão valorizadas para efeitos de pontuação e avaliação final da proposta.

Artigo 20º
Requisitos operacionais, manutenção e suporte

1. O adjudicatário deverá prestar um serviço de gestão operacional dos equipamentos e das peças e de software contratadas. Este serviço deve estar organizado de acordo com as melhores práticas ITIL, nomeadamente nas áreas do relacionamento com o utilizador, gestão de eventos, gestão de problemas, gestão de alterações, gestão de novas versões, plano de continuidade, gestão da disponibilidade e gestão dos níveis de serviço
2. Para uma melhor identificação dos equipamentos, a cada um será atribuído pelo Município um código interno, que deve ser utilizado como identificação única de cada equipamento em todas as comunicações entre o Município e o adjudicatário relacionadas com a gestão do projeto ao longo do contrato.
3. Gestão de Consumíveis:
   3.1. O adjudicatário é responsável pelo fornecimento de todos os consumíveis necessários ao correto funcionamento dos equipamentos disponibilizados, com exceção do papel e demais suportes de impressão;
   3.2. A entrega dos consumíveis, deverá ser feita no Armazém do Município de Torres Novas, sendo que cada consumível deverá ser devidamente identificado com o código (referido no ponto 3), referente ao equipamento a que se destina.
   3.3. Cabe ao adjudicatário implementar mecanismos ou ferramentas de alarmísticas automáticas que lhe permitam a monitorização dos níveis dos consumíveis dos equipamentos, de forma a garantir a atempada

reposição dos stocks existentes no município para cada equipamento, de modo a que nenhum equipamento entre em paragem por falta de consumíveis.

3.4. O adjudicatário deverá assegurar, com periodicidade não superior a 90 dias, recolha de todos os consumíveis e demais *spares* e peças usadas, garantindo o seu melhor destino cumprindo as normas ambientais.

4. Gestão de assistência técnica

4.1. Deve de ser garantida pelo adjudicatário a assistência técnica dos equipamentos a instalar, nas vertentes de manutenção preventiva e corretiva, considerando-se assim incluídos no contratado, a assistência técnica nos seguintes níveis:

4.1.1. Serviços de manutenção preventiva, considerados todos os serviços realizados com a regularidade necessária para reduzir os riscos de avaria do equipamento ou de degradação do serviço prestado de forma a garantir, durante a vigência do contrato, as respetivas características a um nível semelhante ao inicial;

4.1.2. Serviço de manutenção corretiva, considerados todos os serviços que têm como finalidade repor o equipamento em condições normais de funcionamento sempre que ocorram falhas ou avarias.

4.2. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva deverão englobar, entre outras, as seguintes operações:

4.2.1. Revisões, afinações, limpezas e testes;

4.2.2. Deteção e reparação de falhas e avarias;

4.2.3. Fornecimento e colocação em uso de todas as peças necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos;

4.2.4. Mão-de-obra necessária;

4.2.5. Todos os encargos de transporte ou deslocação de pessoal e equipamento e respetivos riscos.

4.3. A não inclusão de algum tipo de operação de manutenção necessária ao correto funcionamento dos equipamentos, relativamente às alíneas do numero anterior, não constitui impedimento para que a entidade fornecedora proceda à realização das mesmas, sem custos adicionais para a entidade adjudicante.

4.4. Todas as ações de manutenção deverão de ter lugar no local de funcionamento do equipamento em causa, exceto em casos em que manifestamente se verifique ser impossível a resolução do problema no local.

4.5. O adjudicatário deverá disponibilizar um centro de atendimento telefónico para esclarecimento de dúvidas e solicitação de assistência técnica.

4.6. Durante a vigência do contrato, o adjudicatário poderá proceder à substituição de equipamentos, desde que garanta as especificações técnicas e funcionais dos novos equipamentos são idênticas os superiores às dos equipamentos a substituir, não podendo configurar incrementos aos valores contratados.

4.7. Não obstante o disposto no número anterior, a entidade adjudicante poderá solicitar a substituição de equipamento por não cumprimento dos níveis de serviço definidos.

4.8. O adjudicatário deverá proceder à reconfiguração dos equipamentos quando necessário ou por solicitação do Município devido a eventuais alterações na arquitetura ou infraestrutura de rede, ou outros requisitos necessários a assegurar os objetivos do projeto, podendo tal ser feito remotamente quando isso for tecnicamente possível.

4.9. As intervenções de manutenção ou reconfiguração, que impliquem interrupção de serviço dos equipamentos ou do sistema, só podem ser efetuadas fora do horário normal de trabalho, exceto quando atempadamente autorizadas e acordadas com o Município.

4.10. Todas as ações de manutenção e reparação dos equipamentos ou reconfiguração do software, devem ser previamente comunicadas e acordadas com a área informática do Município, e a sua execução deve ser obrigatoriamente acompanhada por um informático do Município.

4.11. O adjudicatário deverá emitir relatório de todas as intervenções técnicas de manutenção corretiva ou preventiva ou configuração dos equipamentos ou do sistema de gestão;

5. Disponibilidade e SLA (Service Level Agreement)

5.1. Na resolução de eventuais pedidos de assistência técnica, por avaria de qualquer equipamento ou do sistema de gestão, administração, *reporting* e *accounting*, que implique a sua inoperacionalidade em parte ou no seu todo, o adjudicatário deve garantir um prazo máximo de resposta NBD (Next Business Day, considerando 5 dias úteis das 09:00h às 17:30), após a comunicação da avaria ou o evento de alarmística.

5.2. Na impossibilidade de cumprimento desse prazo ou por eventuais motivos técnicos seja necessário retirar os equipamentos, estes devem ser substituídos num prazo adicional de 7 horas, por equipamento de características idênticas, até à sua reposição em funcionamento.

Artigo 21º
Certificação

1. A entidade adjudicatária deve apresentar prova, válida e atualizada, de estar certificada de acordo com as normas ISO 27001 e ISO 14001.
2. A entidade adjudicatária deve apresentar prova, válida e atualizada, de possuir nos seus quadros técnicos próprios, funcionários certificados, quer pelo fabricante dos equipamentos propostos no concurso para prestar suporte e manutenção a estes, quer certificados para o software de gestão, administração, *reporting* e *accounting* proposto no concurso.

Artigo 22º
Transporte e Instalação dos Equipamentos

Qualquer custo associado ao transporte, instalação, parametrização dos equipamentos e de todas as componentes de software ou do sistema de gestão, administração, *reporting* e *accounting*, é da responsabilidade do adjudicatário.