CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO N.º 2021410/50

AQUISIÇÃO DE UMA SOLUÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE CÓPIA E IMPRESSÃO PARA OS SERVIÇOS DE COORDENAÇÃO REGIONAL E TODAS AS UNIDADES ORGÂNICAS LOCAIS DA DELEGAÇÃO REGIONAL DO CENTRO DO IEFP, IP

PARTE I

CLAUSULAS JURÍDICAS

Artigo 1º
Objeto

O presente caderno de encargos tem por objeto a aquisição de solução integrada de cópia e impressão, com inclusão de equipamentos, cópias, *software*, consumíveis, suporte e manutenção, para o período compreendido entre 2021 e 2024, para os Serviços de Coordenação Regional e todas as Unidades Orgânicas Locais da Delegação Regional do Centro do Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP, IP), sendo adotado o procedimento de Concurso Público sem publicação no Jornal Oficial da União europeia, ao abrigo do disposto na alínea b) do artigo 20º do Decreto Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 111-B/2017 de 31 de agosto, doravante designado por CCP.

Artigo 2º
Local de Entrega

O adjudicatário deve entregar os equipamentos e consumíveis objeto do contrato nas instalações do Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP, IP) – nas moradas indicadas no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, nos dias úteis, entre as 9 e as 17 horas, salvo diferente determinação da entidade adjudicante comunicada com a antecedência razoável.

Artigo 3º
Duração do contrato

O contrato terá a duração de 36 meses, iniciando-se após a sua assinatura, devendo o adjudicatário, estar em condições de dar início à execução da prestação de serviços 15 dias após a assinatura do contrato.

Artigo 4º
Preço base

1. O parâmetro base do preço contratual, ou preço base é de **149.479,00€** (cento e quarenta e nove mil quatrocentos e setenta euros), acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. Os custos relativos à instalação e configuração inicial dos diversos equipamentos serão suportados pelo adjudicatário.

Artigo 5º
Condições de pagamento

1. Nas condições de pagamento a apresentar pelo adjudicatário não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a fornecer.
2. A faturação dos serviços respetivos só poderá ter início após a conclusão dos testes de aceitação, de acordo com o artigo 29º do presente caderno de encargos.
3. O pagamento mensal está dependente da recolha das embalagens e tratamento com consumíveis (reutilização, reciclagem ou eliminação), por parte do adjudicatário, de acordo com a periocidade definida no artigo 34º do presente caderno de encargos e de acordo com a legislação em vigor.
4. O pagamento da última fatura está dependente da conclusão dos serviços de recolha referidos no artigo 35º e seguintes do presente caderno de encargos.
5. Independentemente das datas de entrada de quaisquer faturas nos serviços da entidade adjudicante, o pagamento dos valores aí referidos só é efetuado após confirmação, e validação, das mesmas, por parte do responsável das várias Unidades Orgânicas da Delegação Regional do Centro do IEFP, IP.
6. O pagamento de quaisquer faturas está dependente do cumprimento, por parte do adjudicatário, no que se refere ao envio da situação tributária e contributiva.
7. Sem prejuízo do disposto no número quatro, a entidade adjudicante efetuará o pagamento num prazo não superior a 30 dias a partir da data de entrada da fatura nos seus serviços.
8. Na eventualidade do não cumprimento do prazo de pagamento, referido no número anterior, aplicar-se-á o previsto na Lei nº 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.
9. Caso se aplique, o valor unitário por cópia a mais é igual ao valor apresentado na proposta do adjudicatário para as cópias prevista no presente caderno de encargos.

Artigo 6º
Obrigações de Sigilo

O adjudicatário obriga-se ao sigilo de quaisquer informações que obtenha em virtude da execução do contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado pela entidade contratante, nos termos e para os efeitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais.

Cláusula 7.ª
Dados Pessoais

1. Os Outorgantes comprometem-se a respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em vigor, e demais legislação nacional, aplicável aos dados pessoais.

2. O Primeiro Outorgante enquanto responsável pelo tratamento dos dados fornecidos, informa que os mesmos serão utilizados para garantir a adequada execução do contrato, nomeadamente identificação do Segundo Outorgante e faturação ao abrigo do Código dos contratos Públicos.
3. Os dados pessoais fornecidos serão conservados apenas durante o período de execução do contrato, podendo ser mantidos de acordo com as exigências legais inerentes à finalidade do tratamento para que foram recolhidos.

Artigo 8º
Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as obrigações principais abaixo discriminadas, de acordo com o estipulado neste documento e na sua proposta:
   A. Obrigação de entrega dos bens identificados na sua proposta;
   B. Obrigação de garantia dos bens;
2. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos equipamentos objeto do contrato, todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.

Artigo 9º
Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos de autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.

Artigo 10º
Subcontratação

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

Artigo 11º
Casos Fortuitos ou de Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 12º
Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por alegadamente ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 13º
Contrato

1. Fazem sempre parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito, nos termos do n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos:
    a) 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;
    b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
    c) O caderno de encargos;
    d) A proposta adjudicada;
    e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestada pelo adjudicatário.
2. Em caso de discrepância entre os vários elementos que compõem o contrato, prevalece a ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Nos termos do art.º 290-A do CCP, será designado um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.

Artigo 14º
Interpretação do Contrato

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o adjudicatário deve solicitar por escrito um esclarecimento à entidade contratante.
2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta, na execução dos serviços, as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela entidade contratante.

Artigo 15º
Rescisão do Contrato

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação dos serviços ou falta de reposição de bom funcionamento da solução por período superior a 30 dias úteis.
3. A resolução do contrato pelo adjudicatário constitui à entidade adjudicante no direito de ser indemnizada, a título de cláusula penal, num montante equivalente a 20% do valor do contrato com a Entidade Adjudicante.
4. Poderá considerar-se igualmente incumprimento definitivo a ocorrência de mais de três atrasos face ao plano da proposta ou ao disposto no presente caderno de encargos, por causa imputável ao adjudicatário.

Artigo 16º
Responsabilidade do Adjudicatário

1. Sendo descontinuada a tecnologia de suporte aos serviços, ou efetuada a implementação de outro(s) serviço(s) que o(s) substitua(m), o adjudicatário deve comunicar de imediato à entidade adjudicante, essa extinção ou substituição no prazo de 30 dias.
2. Independentemente do disposto no número anterior, qualquer suspensão, interrupção ou cessação da prestação dos serviços contratados, fora dos casos previstos no Contrato, só pode ter lugar no caso de os mesmos deixarem de ser comercializados no mercado, sem prejuízo das indemnizações a que haja lugar.
3. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade contratante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam.
4. O adjudicatário responde ainda perante a entidade contratante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações assumidas, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

Artigo 17ª
Despesas

1. Correm por conta do adjudicatário, todas e quaisquer despesas, nomeadamente as de deslocação e estadia, em que este haja de incorrer em virtude da execução das obrigações que para aquele emerjam do presente caderno de encargos e do contrato.
2. Qualquer custo associado ao transporte, instalação inicial, testes de aceitação, parametrização dos equipamentos e formação referente aos equipamentos propostos é da responsabilidade do adjudicatário.

Artigo 18º
Foro Competente

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal de Jurisdição Administrativa com sede em Coimbra.

Artigo 19º
Lei Aplicável

O contrato rege-se pela lei portuguesa.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

CARATERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 20º
Objeto

1. O presente caderno de encargos tem por objeto a aquisição de solução integrada de cópia e impressão, com inclusão de equipamentos, software, consumíveis, cópias, suporte e manutenção, durante o triénio 2021-2024, para os Serviços de Coordenação Regional e todas as Unidades Orgânicas Locais da Delegação Regional do Centro do Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP, IP), de acordo com o **Anexo I** deste caderno de encargos.
2. Os custos relativos à instalação e configuração inicial dos diversos equipamentos serão suportados pelo adjudicatário.

Artigo 21º
Quantidade e características dos equipamentos

1. A presente prestação deve contemplar o fornecimento, entrega, instalação e parametrização na rede das seguintes quantidades de equipamentos, divididos nas seguintes tipologias:
   - 27 Multifuncionais A3 monocromáticas
   - 15 Multifuncionais A3 a cores com finalizador

2. Os equipamentos a propor pelo adjudicatário devem cumprir as especificações mínimas constantes do **Anexo II** do presente caderno de encargos, devem ser novos e de uma só marca.
3. Por cada tipologia, referida no ponto 1, o adjudicatário deverá presentar o mesmo modelo.

Artigo 22º
Condições gerais

1. A solução deverá prever o funcionamento sobre a infraestrutura de comunicações da entidade adjudicante.
2. A solução deverá incluir a instalação, manutenção, supervisão e gestão de todos os equipamentos e serviços propostos ou a fornecer durante o período contratual.
3. A solução deverá incluir a formação de utilizadores chave da entidade adjudicante, escolhidos por esta, em cada uma das diversas unidades orgânicas da Delegação Regional do Centro do IEFP, IP, bem como a formação dos elementos do helpdesk do Gabinete de Sistemas de Informação da entidade adjudicante, ou de outros elementos indicados posteriormente no mínimo de 16 horas de formação, de acordo com o artigo 41º do presente caderno de encargos.

Artigo 23º
Requisitos Funcionais

A solução a apresentar pelo adjudicatário deve respeitar os requisitos funcionais abaixo mencionados.

1. Impressão/Cópia

a) Driver unificado e universal que possa ser usado através da rede da entidade adjudicante;
b) Permitir a substituição da impressora ou o seu upgrade sem ser necessário a requalificação do driver ou a sua reinstalação;
c) Permitir a pré-configuração de equipamentos (impressão em duplex, impressão só em monocromático, etc.);
d) Permitir a personalização dos menus dos equipamentos;

2. Digitalização

a) Permitir digitalização direta para uma pasta;
b) Permitir a digitalização para e-mail;
c) Suporte para PDF com cor;
d) Permitir introduzir informação digitalizada num repositório de dados com um simples carregar de botão.

3. Serviço

a) Reconfiguração dos equipamentos quando necessário ou por solicitação da entidade adjudicante;
b) Efetuar a gestão pró-ativa do funcionamento e exploração da solução proposta, utilizando as metodologias adequadas;

c) Efetuar a reposição de consumíveis no local dos equipamentos, garantindo a inexistência de quebras de prestação do serviço objeto do presente caderno de encargos. Estes consumíveis deverão ser originais e da marca dos equipamentos.

Artigo 24º
Requisitos Técnicos

1. Software

a) Driver unificado e universal que possa ser usado através da rede LAN/WAN da entidade adjudicante;
b) Todos os equipamentos na solução devem permitir a utilização de PostScript, e PCL (nível 5 e 6);
c) Permitir a personalização dos menus dos equipamentos;
d) Suporte para PDF com cor;
e) Licenciamento por equipamento, independentemente do número de utilizadores e servidores;
f) Integração com a MS Active Directory permitindo a gestão de utilizadores e grupos de utilizadores;
g) Todos os equipamentos devem permitir autenticação por PIN e como opção o uso futuro de cartão cuja norma será definida posteriormente.
h) Possibilidade de gestão da fila de impressão;
i) Possibilidade de imprimir em qualquer hora e em qualquer lugar, a partir de qualquer dispositivo (após envio do trabalho, o utilizador poderá libertar o seu trabalho em qualquer impressora que seja conveniente e em qualquer lugar da organização, promovendo assim a mobilidade e minimizando desperdícios);
j) Controlo diferenciado dos custos de impressão, por departamento e/ou centro de custo, por utilizador (eventual ligação com a Active Directory), por equipamento, por tamanho e por tipo de trabalho;
k) Relatórios personalizados, (por ex. relatório mensal a ser enviado para os responsáveis departamentais com o consumo de impressão, por utilizador, por centro de custos, por equipamento, por tamanho e por tipo de trabalho);
l) Deve ser permitido o crescimento de número de utilizadores sem custo adicional para a entidade adjudicante;
m) A proposta deverá incluir uma plataforma de gestão que permita estabelecer políticas de segurança e que garanta a conformidade dos dispositivos com as políticas de segurança definidas de uma forma contínua (deve fazer com que os equipamentos que estejam fora da conformidade fiquem em conformidade, com base nas políticas de segurança estabelecidas e

detetar na rede dipositivos novos ou que tenham sido limpos e imediatamente colocá-los em conformidade);

n) A ferramenta deve, através de um processo automático, gerir e instalar certificados em todo o parque de equipamentos.

2. Comunicações

a) Funcionar sobre a rede da entidade adjudicante.

3. Administração

a) Permitir Auditing;

b) Possuir ferramentas de gestão centralizadas com alarmística individual por equipamento;

c) Possuir ferramentas que permitam a gestão e configuração remota dos equipamentos;

d) Controlo de cópia e digitalização embebido em todos os equipamentos;

e) Permitir a exportação de relatórios de utilização do equipamento para ferramentas de análise externas (Excel, etc);

4. Integração

a) Integração com MS Exchange 2016 e superior;

b) Suporte para Windows Server 2012 e superior;

c) Suporte para Windows 10 nas versões de 64 e 32 bits quando aplicável;

d) Integração plena com a arquitetura de drivers da Microsoft:

   i. PScript
   ii. PCL

e) Suporte para XML;

5. Suporte

Tempos de resposta definidos no artigo 33º do presente caderno de encargos.

Artigo 25º
Gestão operacional

O adjudicatário deverá prestar um Serviço de Gestão Operacional dos equipamentos e *software*, que deverá estar organizado de acordo com as melhores práticas de ITIL, seguindo para cada uma das suas componentes a descrição adiante efetuada.

Modelo de Exploração

1. Deve incluir as vertentes de:

a. Relacionamento com o Utilizador - 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 atua ção 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 disponibilização de novas versões de componentes *hardware*, *software* e/ou documentação, promovendo um *roll-out* 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;
h. Gestão da Disponibilidade - Trata da monitorização contínua e continuada da disponibilidade e correto funcionamento dos componentes que integram a infraestrutura 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 de uma 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.

3. Os incidentes serão classificados como:

a. Prioridade máxima - problemas críticos, que determinam indisponibilidade total do equipamento ou a perca de capacidades significativas dos equipamentos (impossibilidade de imprimir/copiar e ou de digitalizar);
b. 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;
c. Prioridade menor - todos os restantes problemas.

Modelo funcional

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 o utilizador e Gestão de Incidentes;
b) Operação: Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas e Gestão de Alterações;
c) Monitorização: Gestão da Disponibilidade e Gestão da Capacidade;
d) Suporte: Gestão de Problemas e Gestão de Alterações;
e) Controlo de qualidade e de SLAs: Gestão dos Níveis de Serviço;

Todas as funções apresentadas terão como parte do seu processo operacional a geração periódica de relatórios de atividade onde seja possível consultar dados estatísticos sobre o funcionamento e métricas de avaliação da qualidade do serviço prestado.

a) Atendimento

A valência de atendimento compreende as funcionalidades de um serviço de apoio ao Utilizador. As funções a executar dentro desta valência são as seguintes:

- ✓ Atendimento de chamadas de eventos relacionados com a solução;
- ✓ Registo de incidentes, problemas e pedidos comunicados pelos utiliza dores;
- ✓ Implementação de regras de escalonamento de incidentes/problemas /pedidos e respetivos mecanismos de acompanhamento;
- ✓ Comunicação de forma pró-ativa de problemas nos equipamentos;

b) Operação

Esta valência integra todas as funções associadas à operação e administração dos equipamentos, nomeadamente:

a. Operação e Administração dos equipamentos que constituem a infraestrutura de impressão

em produção;

b. Verificação de conectividade dos vários equipamentos;
c. Despiste de problemas, Investigação e diagnóstico para resolução e escalonamento dos mesmos sempre que se justifique;
d. Reporte de problemas para a equipa de Suporte;
e. Reporte de alterações para a equipa de Suporte;
f. Criação e documentação de procedimentos.

c) 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:

- ✓ Monitorização dos equipamentos de impressão;
- ✓ Monitorização de serviços;
- ✓ Deteção e registo de eventos dos equipamentos de impressão;
- ✓ Monitorização da disponibilidade dos equipamentos propostos;
- ✓ Notificação da indisponibilidade dos equipamentos (programadas ou não programadas);
- ✓ Elaboração de relatórios operacionais, relativos ao conjunto dos indicadores monitorizados e análise de conclusões relativas aos mesmos com periodicidade mensal e a pedido para grupos de equipamentos;
- ✓ Estas funções serão executadas em regime de 9x5, entre as 9 e as 18 horas.

d) Suporte

Esta valência assegura todas as funções de suporte à infraestrutura de impressão, 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:

- ✓ Resolução de Incidentes e Problemas encaminhados ou detetados pela monitorização;
- ✓ Implementação de pedidos de alteração;
- ✓ Intervenções locais incluídas nos processos de resolução de problemas e implementação de alterações;

- ✓ O adjudicatário deverá assegurar o suporte e manutenção de *hardware* e *software* a toda a infraestrutura de impressão, incluindo as plataformas de gestão, operação e monitorização.

e) Controlo de Qualidade e de Níveis de Serviço (SLAs)

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:

- ✓ Definição do nível de serviço prestado, que se traduz no *Service Level Agreement* (Acordo de Níveis de Qualidade de Serviço) estabelecido para o serviço;
- ✓ Verificação periódica dos procedimentos relativos às valências: atendimento, monitorização, operação & administração e suporte;
- ✓ Elaboração de relatórios mensais inerentes à prestação do serviço;
- ✓ Serviço de monitorização remota para automatização da logística de substituição de consumíveis e manutenção, sem intervenção de qualquer elemento da entidade adjudicante e de forma a garantir que não há qualquer interrupção do serviço.

Artigo 26º
Instalação de equipamento

1. O adjudicatário obriga-se a efetuar a instalação e parametrização do equipamento nos locais em que proceder à ativação do serviço.
2. O adjudicatário obriga-se a assegurar a ligação do equipamento à rede interna do local nas condições em que aquela se encontre, devendo caso o considere reportar a existência de situações que podem por em causa a qualidade do serviço prestado.

Artigo 27º
Conformidade e Operacionalidade dos bens

1. O adjudicatário obriga-se a entregar à entidade adjudicante os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente caderno de encargos.
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. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância

dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

Artigo 28º
Prazo para implementação do serviço

1. O adjudicatário obriga-se a implementar o serviço no local identificado no caderno de encargos, no prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos, a contar da data do início da vigência do contrato.
2. Os trabalhos inerentes ao início dos serviços objeto do presente procedimento, nos diversos locais da entidade adjudicante, não podem, em circunstância alguma, implicar a interrupção do funcionamento dos equipamentos de impressão, cópia e digitalização neles existentes, até à realização com êxito do teste de aceitação.
3. O adjudicatário deve efetuar a implementação dos equipamentos de acordo com o planeamento do roll-out indicado na proposta do adjudicatário.
4. Entende-se por roll-out, toda a fase de implementação, instalação, configuração e testes de funcionalidades solicitadas neste caderno de encargos, bem como, a formação de utilizadores e o acompanhamento do arranque.

Artigo 29º
Testes de Aceitação

1. O adjudicatário realizará, em cada um dos locais em que o serviço seja instalado, um teste que visa determinar a aceitação do mesmo pela entidade adjudicante, bem como a aceitação da instalação do Equipamento e da sua ligação à rede interna do local.
2. Para cada teste 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 (quando aplicável), estando todos os serviços operacionais e funcionais.
3. Para cada um dos locais, o serviço considera-se aceite e ativo quando os testes referidos tenham sido realizados com êxito e os respetivos relatórios técnicos tenham sido aprovados pela entidade adjudicante.

Artigo 30º
Aceitação e rejeição do serviço

1. O adjudicatário dispõe de um prazo de 2 (dois) dias a contar da comunicação, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas pela entidade adjudicante, sob pena de, findo esse prazo, os serviços se considerarem rejeitados.
2. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere ao Adjudicatário

qualquer direito a indemnização ou compensação.

Artigo 31º
Garantia Técnica

1. O adjudicatário garante os bens objeto do contrato pelo prazo de 3 (três) anos a contar da data da assinatura do último auto de receção contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos e na proposta, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.
2. Garantia prevista no número anterior abrange:
   a) O fornecimento, a montagem ou a integração de quaisquer peças ou componente 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, componente ou bens reparados ou substituídos, na sequência de uma anomalia ou avaria;
   e) O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
   f) Deslocação ao local da instalação, onde o equipamento se encontra em produção;
   g) A mão-de-obra;
   h) Em caso de substituição total do equipamento a colocação de autocolante de acordo com o *Layout* definido e envio à entidade adjudicante do número de série do novo equipamento e do que foi substituído.
3. A reparação ou substituições previstas no presente artigo devem ser realizadas dentro de um prazo máximo de 8 horas úteis fixadas pela entidade adjudicante.
4. A intervenção no âmbito da garantia técnica obedece às seguintes regras:
   - Reparação a realizar no local da avaria (*OnSite*);
   - Resolução da avaria no tempo máximo de 8 horas durante os dias úteis;
   - Em caso de recolha de equipamento para reparação deve ser salvaguardada a sua substituição, nesse período, por equipamento equivalente ou superior.

Artigo 32º
Interrupção do serviço

1. O adjudicatário pode solicitar à entidade adjudicante a interrupção da prestação do serviço para o efeito da realização de ações de manutenção ou de substituição de equipamentos.
2. A solicitação a que alude o número anterior deve ser efetuada dentro de um prazo nunca

inferior a cinco dias de antecedência em relação à data na qual ou a partir da qual o adjudicatário pretende interromper a prestação do serviço.

3. A entidade adjudicante pode recusar a interrupção prevista nos números anteriores no caso de se encontrar ultrapassado, no mês em que deva ocorrer essa interrupção, o tempo máximo de inoperatividade estabelecido, de acordo com o nível do serviço proposto neste caderno de encargos.
4. Se por motivo urgente e devidamente justificado, o adjudicatário se veja obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir com o pré-aviso de cinco dias, notificará a entidade adjudicante, logo que possível.
5. A situação referida no ponto anterior só poderá ocorrer se cumpridos concomitantemente os seguintes requisitos:
   a. Se autorizada por escrito pela entidade adjudicante;
   b. Se ocorrer em período fora do horário normal de funcionamento dos Serviços da entidade adjudicante.
6. A interrupção que haja sido autorizada nos termos dos pontos anteriores não releva para o efeito da observância do nível do serviço.

Artigo 33º
Relatório e Monitorização

1. O adjudicatário deverá emitir, até ao dia 10 de cada mês, relatórios mensais relativos ao mês anterior, que permitam avaliar os serviços prestados sob os seguintes pontos:
   a. Desempenho e utilização;
   b. Ocorrência e resolução de anomalias;
   c. Pedidos de alteração e respetiva execução.
2. Nestes relatórios é obrigatório incluir:
   a. Resumo estatístico, distribuição de dados mensal e evolução da prestação do serviço;
   b. Gráficos com utilização mensal dos equipamentos;
   c. Disponibilidade geral da infraestrutura de impressão, quebras de serviço planeadas e não planeadas;
3. Análise Operacional
   a. Descrição de anomalias, sua resolução, tempo de reparação e eventuais pendências;
   b. Descrição dos pedidos de alteração, tempo de execução e eventuais pendências;
4. Níveis de Serviço

a. Disponibilidade dos equipamentos
b. Tempo de Resposta à Resolução de Problemas/Incidentes
c. Tempo de instalação/*upgrade*
d. Cálculo dos níveis de serviço, respetiva demonstração e penalidades correspondentes.

Artigo 34º
Níveis de Serviço

1. O contrato a celebrar ao abrigo deste caderno, deverá incluir um acordo de níveis de serviço "Service Level Agreement - SLA", com os requisitos mínimos referidos nos números seguintes.
2. Relativamente aos serviços de assistência técnica, a entidade fornecedora deverá garantir, num regime de 9x5, um tempo máximo de resposta de 8 horas, não podendo ultrapassar como tempo de resolução o dia seguinte.
3. A entidade fornecedora terá por responsabilidade disponibilizar um recipiente para recolha das embalagens e dos consumíveis já instalados, nas instalações da entidade adquirente, e proceder à remoção e tratamento dos mesmos (reutilização, reciclagem ou eliminação) de acordo com a legislação em vigor.
4. O adjudicatório deverá recolher mensalmente os consumíveis para tratamento (reutilização, reciclagem ou eliminação) nas instalações da entidade adjudicante.

Artigo 35º
Penalidades por incumprimento dos níveis de serviço

1. As penalidades a aplicar ao adjudicatário em caso de indisponibilidade do serviço, são as seguintes:

Disponibilidade do serviço	Penalidade
=> 96,50% e < 97%	10% dos custos mensais
=> 96,00% e < 96,50%	15% dos custos mensais
=> 95,50% e < 96,00%	20% dos custos mensais
< 95,50%	25% dos custos mensais

2. O cálculo será efetuado tendo em conta o valor das mensalidades dos equipamentos afetados pela indisponibilidade.
3. As indemnizações devidas deverão ser materializadas por iniciativa do adjudicatário por nota de crédito no mês seguinte ao incumprimento.

Artigo 36º
Recolha de equipamentos

1. A recolha de equipamentos compreende toda a assistência que o adjudicatário prestará na transferência dos Serviços, de forma progressiva, segura e ordenada, para a responsabilidade da entidade adjudicante, ou para terceiro a designar pela entidade adjudicante, com a mínima perturbação na atividade em curso, após a cessação do Contrato, qualquer que seja a razão que deu origem a tal cessação (e.g., denúncia, resolução ou caducidade) e independentemente de:
   a. A referida cessação ser ou não contestada pelo adjudicatário; ou
   b. Quaisquer reclamações que esta possa ter contra a entidade adjudicante, ao abrigo do Contrato ou a outro título.
2. No âmbito deste processo de devolução, o adjudicatário, a entidade adjudicante, e, se aplicável, os terceiros a indicar pela entidade adjudicante, devem colaborar de forma a facilitar a transferência de conhecimentos funcionais, técnicos e de informação relativa à instalação de origem, assegurando-se, assim, a devolução dos serviços prevista no presente caderno de encargos, sem interrupções e em tempo útil.
3. Durante a fase de "devolução dos equipamentos", o adjudicatário continuará obrigado a prestar os serviços cuja devolução se perspetiva, nas mesmas condições que vigoravam até ao termo do contrato.
4. A entidade adjudicante e o adjudicatário, no decurso da fase de devolução dos equipamentos, colaborarão de boa fé e envidarão os melhores esforços no sentido de se proceder à transição dos serviços em causa, de volta para o adjudicatário, ou para qualquer terceiro que venha a ser designado pelo adjudicatário, no mais curto espaço de tempo possível e até ao final da fase de devolução do serviço, que não deverá exceder, em caso algum, 30 (trinta) dias, por forma a minimizar qualquer impacto negativo na normal atividade da entidade adjudicante.

Artigo 37º
Equipa de cessação do contrato e devolução dos equipamentos

1. As partes criarão, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data do conhecimento por ambas as Partes da cessação do contrato, uma equipa composta por representantes de ambas as partes, cujo propósito será:
   a. Avaliar a situação atual dos Serviços cuja devolução se perspetiva, bem como dos impactos na atividade da entidade adjudicante;
   b. Aprovar o Plano de Devolução dos Equipamentos, no prazo de 10 (dez) dias depois da sua elaboração pelo adjudicatário;

c. Elaborar uma lista de verificação final que, até ao final do Plano de Devolução do Serviço, deverá permitir o controlo de todas as solicitações de documentação feitas pela entidade adjudicante ao adjudicatário, as entregas de documentação realizadas pelo adjudicatário à entidade adjudicante, e o desfecho das atividades aprovadas naquele Plano.

Artigo 38º
Plano de devolução dos equipamentos e colaboração

1. O adjudicatário será responsável pela elaboração do Plano de Devolução, no mais curto espaço de tempo possível e no prazo máximo de 10 (dez) dias após a nomeação da equipa referido no artigo anterior, desde que a entidade adjudicante coopere de forma apropriada, cujas instruções deverão merecer a sua concordância.
2. O Plano de Devolução deverá definir as tarefas que cada Parte realizará durante a fase de Devolução dos equipamentos, assim como, um calendário de execução das atividades de transferência de conhecimentos, serviços e procedimentos entre a equipa técnica cessante e aquela que passará a desempenhar as suas funções.
3. O Plano de Devolução deve conter, obrigatoriamente, a seguinte informação:
   a. Objetivos e âmbito;
   b. Identificação de riscos;
   c. Obrigações do adjudicatário;
   d. Obrigações da entidade adjudicante;
   e. Obrigações de terceiros, se aplicável;
   f. Planeamento e calendarização pormenorizada das atividades a executar;
   g. Individualização dos dados a serem transferidos e/ou cedidos à entidade adjudicante, ou a terceiro designado por esta;
   h. Condições para a conclusão do Plano.

Artigo 39º
Transferência de conhecimentos

1. O Plano de Devolução dos serviços contemplará a forma e o método de transferência de conhecimentos, serviços e procedimentos entre a equipa cessante e aquela que passará a desempenhar as suas funções.
2. O adjudicatário fica obrigado a:
   a. Elaborar, com a colaboração da entidade adjudicante, nos termos acima definidos, o Plano para a transferência de conhecimentos, tendo em conta tanto o impacto dessa transferência na prestação diária dos Serviços, como as necessidades em termos de prazos que a entidade

adjudicante tenha;

b. Facultar à entidade adjudicante, a documentação técnica existente sobre a configuração dos sistemas implementados e sobre os procedimentos de funcionamento dos mesmos, no formato em que se encontrem;

c. Entregar à entidade adjudicante, nos termos contratualmente aplicáveis em matéria de confidencialidade comercial, os relatórios e toda a documentação realizada e obtida durante o período de prestação do serviço, nomeadamente aquela que diga respeito à gestão e administração do Serviço e aquela que, sendo propriedade da entidade adjudicante, se encontre ainda na posse do adjudicatário;

d. Transferir todos os dados (independentemente do respetivo suporte) pertencentes à entidade adjudicante, ou, mediante solicitação e sem prejuízo da confidencialidade em matéria comercial, os relacionados com a execução dos Serviços.

Artigo 40º

Transferência definitiva da responsabilidade de gestão dos sistemas

O adjudicatário realizará e executará, com a colaboração da entidade adjudicante, nos termos acima definidos, um plano de transferência de responsabilidades em que se incluam aspetos como o plano de comunicação, transferência dos "*ids*" de administração de sistemas e transferência final de responsabilidades sobre os sistemas da Entidade adjudicante.

Artigo 41º

Formação

1. No início do processo de instalação dos equipamentos, a entidade adjudicante deverá indicar o número de elementos da Direção de Serviços de Sistemas de Informação que irão ter formação assim como os elementos chave de cada unidade orgânica previamente escolhidos e responsáveis pela gestão dos equipamentos.
2. A metodologia da formação é da responsabilidade do adjudicatário, que, no entanto, deverá ser validada pela entidade adjudicante.
3. A formação terá um mínimo de 16 horas e realizar-se-á nas instalações da entidade adjudicante após finalização dos testes de aceitação.