

CONCURSO PÚBLICO N.º 07/2018/DICP

Locação operacional de equipamentos de impressão, cópia, digitalização e fax, incluindo os respetivos softwares e serviços associados.

CADERNO DE ENCARGOS – Versão com retificações

Parte I - Cláusulas Jurídicas

Capítulo I - Disposições gerais

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 **locação de equipamentos de impressão, cópia, digitalização e fax, incluindo os respetivos softwares e serviços associados, na modalidade de fornecimento contínuo.**

Cláusula 2.ª | Preço base

1 - O **preço base** é de **€165.000,00**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2 - O preço base corresponde ao valor máximo a pagar pelo fornecimento/locação da totalidade dos bens e execução de todos os serviços conexos que constituem objeto do contrato.

Cláusula 3.ª | Contrato

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

2 - O contrato integra ainda os seguintes elementos:

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

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

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

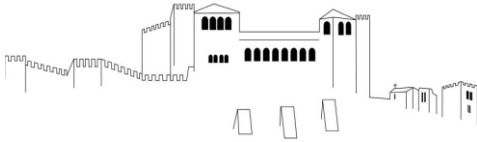
5 - Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

Cláusula 4.ª | Duração do contrato

1- O contrato vigorará pelo prazo de 36 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2 - O prazo de duração do contrato é contado a partir da data da celebração do respetivo contrato escrito.

3 - O contrato terá um prazo de execução de 1095 dias.



Capítulo II - Obrigações contratuais

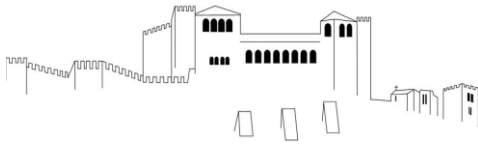
Secção I | Obrigações do fornecedor

Subsecção I | Disposições gerais

Cláusula 5.^a | Obrigações principais do fornecedor

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

- a) Disponibilizar e instalar os equipamentos em estado novo constantes do anexo A – Caderno de Encargos, nos locais a definir pelo Município de Leiria, no prazo máximo de 15 dias a contar da data de celebração do contrato;
- b) Assegurar o normal funcionamento de todos os equipamentos, de acordo com o horário estabelecido na alínea vii do n.º 5 da Cláusula 6.^a da Parte II do presente Caderno de Encargos;
- c) Instalar e configurar um driver universal nos servidores do Município de Leiria, em articulação com a Divisão de Informática;
- d) Fornecer, instalar e configurar os *softwares* que permitem a programação dos menus das impressoras, *accounting*, controlo e gestão remota nos servidores do Município de Leiria, em articulação com a Divisão de Informática do Município;
- e) Prestar os Serviços de Assistência Técnica especializada, dentro dos níveis de serviço definidos no Caderno de Encargos;
- f) Manter os equipamentos operacionais, incluindo a realização de manutenção preventiva;
- g) Fornecer as peças e consumíveis para todos os equipamentos, com exceção dos suportes de impressão (papel, acetatos, etc.), por forma a garantir que não existam interrupções no serviço;
- h) 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 Leiria;
- i) Realizar, com periodicidade semestral, reuniões de coordenação com os responsáveis da entidade adjudicante, sob convocatória, via *email*, da entidade adjudicatária, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião;
- j) A periodicidade das reuniões previstas no número anterior pode sofrer alterações, por acordo entre ambas as partes;
- k) Apresentação de um relatório trimestral com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, que deve ser entregue até à primeira quinzena do mês seguinte a que diz respeito;
- l) Elaborar o relatório de utilização dos equipamentos com dados para suporte da fatura, enviado como anexo;
- m) Elaborar, no final do contrato, um relatório final discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos, que deve ser entregue até 1 mês após o final do mesmo;
- n) Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português;
- o) Correm por conta do adjudicatário todas as despesas com remunerações, alojamento, alimentação e deslocação do pessoal que integra a equipa de projeto ou que, a qualquer título, seja afeto à execução do Contrato, bem como despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de equipamentos, meios materiais e produtos e toda a operacionalização dos utilizadores com a plataforma;
- p) Comunicar, com a devida antecedência (48h), os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação ao Município de Leiria, dos serviços que foram objeto de aceitação, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- q) Obrigação de cumprir com a legislação em vigor e demais legislação que entretanto venha a ser publicada no âmbito do objeto do contrato;
- r) Não alterar a locação, sem autorização expressa do Município de Leiria;
- s) Não ceder a sua posição contratual nos contratos celebrados com o Município de Leiria;
- t) Encetar todos os esforços junto do Município de Leiria, de forma a coordenar devidamente a implementação da solução técnica constante da proposta;



- u) Disponibilizar uma equipa de gestão de serviço com a seguinte composição:
- Nomear um gestor comercial, a que cabem essencialmente funções de natureza comercial, constituindo o primeiro ponto de contacto junto do qual o Município de Leiria, deve dirigir-se sempre que entenda necessário contactar o adjudicatário no âmbito da execução do contrato.
 - Nomear um gestor de serviço, com funções essencialmente técnicas e de coordenação e supervisão, a que cabe, em particular, a responsabilidade pela elaboração dos relatórios do serviço;
 - Nomear um gestor técnico que faça o acompanhamento diário, por parte do Adjudicatário, da execução do contrato, competindo-lhe, concretamente, agir de forma a minimizar o tempo de deteção e de resolução de falhas.
- v) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução dos contratos e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- w) Comunicar antecipadamente ao Município de Leiria os factos que tornem total ou parcialmente impossível a locação ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações.
2. A título acessório, o prestador de serviços ficará ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação de serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a cargo.

Cláusula 6.^a | **Conformidade e operacionalidade dos bens**

- O fornecedor obrigará-se a entregar ao contraente público os bens objeto do contrato, com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na parte II do presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.
- Os bens objeto do contrato deverão 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.
- O fornecedor será responsável perante o Município de Leiria por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

3

Cláusula 7.^a | **Entrega e instalação dos bens objeto do contrato**

- Os bens objeto do contrato deverão ser entregues e instalados em vários edifícios do Município de Leiria, no período das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00, **no prazo máximo** de 15 dias após celebração do contrato.
- O fornecedor obrigará-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.
- 3 - Serão da responsabilidade do fornecedor todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega e com a respetiva instalação, se for o caso.

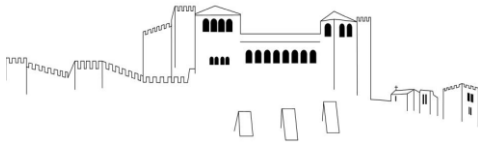
Cláusula 8.^a | **Da verificação da qualidade dos bens**

O fornecedor deverá facultar ao Município de Leiria todos os meios necessários à verificação da qualidade e eficiência do fornecimento efetuado, obrigando-se a, dentro dos prazos que lhe forem marcados na respetiva notificação, substituir ou recondicionar todo o material e/ou refazer todo o trabalho que, com base nos pareceres técnicos, não forem considerados dentro das características requeridas.

Subsecção III | **Dever de sigilo**

Cláusula 9.^a | **Informação e sigilo**

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



Secção II | Obrigações do Município de Leiria

Cláusula 10.ª | Preço contratual

1 - Pelo fornecimento dos bens objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Leiria deverá pagar ao fornecedor os bens efetivamente entregues, nos termos da Cláusula 1.ª da Parte II do Caderno de Encargos e de acordo com os preços constantes da lista de preços unitários da proposta adjudicada.

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

3 - O preço referido no número anterior incluirá todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 11.ª | Condições de pagamento

1 - As quantias devidas pelo Município de Leiria, nos termos das cláusulas anteriores, deverão ser pagas após a receção, pelo contraente público, das respetivas faturas, no **prazo de 30 dias**, as quais só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2 - As faturas deverão ser enviadas para o Município de Leiria – Divisão Financeira, Largo da República, 2414-006 Leiria, com a indicação do número do pedido de fornecimento (PFO).

3 - Para os efeitos do disposto no n.º 1, a obrigação considerar-se-á vencida com a entrega dos bens objeto de contrato, de acordo com o pedido de fornecimento (PFO).

4- Não poderão ser propostos adiantamentos por conta dos bens a fornecer.

5- Em caso de discordância por parte do Município de Leiria, quanto aos valores indicados nas faturas, deverá este comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6 - Desde que devidamente emitidas as faturas e observado o disposto no n.º 1, os pagamentos serão efetuados preferencialmente através de transferência bancária.

7 - Para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, e no caso de não ser exigida a prestação da caução, poderá o Município de Leiria, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efectuar, nos termos do artigo 88.º do CCP.

4

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 12.ª | Penalidades contratuais

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

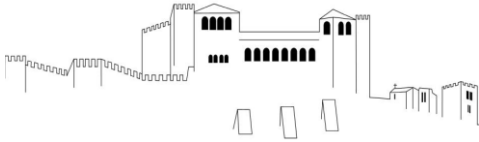
a) **Atraso na instalação dos equipamentos** – Alínea a), do número 1, da cláusula 5.ª – 1.100,00€ € por cada dia de atraso.

b) **Interrupção do serviço - Horas em falta** – Alínea b) da cláusula 5.ª - As penalidades a aplicar ao concorrente em caso de indisponibilidade do serviço **em cada local** são as seguintes:

Disponibilidade do serviço no local	Penalidade
= > 90% e < 95%	10% da fatura mensal do serviço
= > 85% e < 90%	20% da fatura mensal do serviço
= > 80% e < 85%	30% da fatura mensal do serviço
< 80%	100% da fatura mensal do serviço

b.1) O cálculo será efetuado considerando o valor das mensalidades dos serviços afetados pela indisponibilidade;

b.2) As indemnizações devidas deverão ser materializadas por iniciativa do adjudicatário por nota de crédito no mês seguinte ao incumprimento, comunicado nos termos do nº 5 da cláusula 10ª;



c) **Reuniões de avaliação e relatórios** – reuniões e relatórios em atraso – Alíneas i) a m) da cláusula 5.ª - calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P=Fs \times Ps$, em que P corresponde ao valor da penalidade, Fs corresponde ao número de semanas em atraso e Ps ao preço/semana respeitante a essa semana em atraso, fixado em 100,00€;

d) **Incumprimento de qualquer outra obrigação** - 200,00€ por cada incumprimento.

2 – Quando as sanções revistam natureza pecuniária, o respectivo valor acumulado não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.

3 - Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o Município de Leiria decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Leiria terá em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

5 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Leiria exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.ª | **Força maior**

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

2 - Entende-se como casos de força maior o conjunto de circunstâncias que impossibilitem a realização pontual das prestações, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

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

4 - Não constituirão casos de força maior:

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

b) as 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;

c) as manifestações populares devidas ao incumprimento de normas legais pelo fornecedor;

d) os incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência deste ou ao incumprimento de normas de segurança;

e) as avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor, não resultantes de sabotagem;

f) os eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

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

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

Cláusula 14.ª | **Resolução por parte do contraente público**

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Município de Leiria poderá 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) Se não forem cumpridas as condições estabelecidas deste Caderno de Encargos;

b) Quando se verificar a interrupção parcial do serviço, em um ou mais equipamentos, por um período superior a 5 dias seguidos;

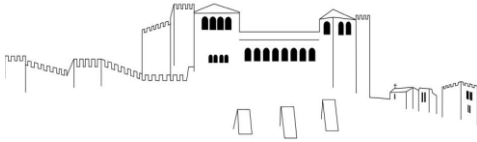
c) Quando se verificar a interrupção total do serviço por um período superior a 2 dias;

d) Quando se verificar um atraso na instalação dos equipamentos superior a 30 dias (seguidos), em relação ao prazo fixado;

e) Quando houver recusa expressa no pagamento das penalidades.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exercer-se-á mediante declaração enviada ao fornecedor e não determinará a repetição dos fornecimentos já realizados, a menos que tal seja determinado pelo Município de Leiria.

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



Capítulo IV - Seguros

Cláusula 15.^a | Seguros

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

2 — O Município de Leiria poderá, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o fornecedor fornecê-la no prazo de 5 dias úteis.

Capítulo V - Resolução de litígios

Cláusula 16.^a | Foro competente

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

Capítulo VI - Disposições finais

Cláusula 17.^a | Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 18.^a | Responsabilidade

1 - O fornecedor responderá, nos termos da lei, por todos os danos ou prejuízos sofridos pelo Município de Leiria, seus trabalhadores, operadores ou terceiros, em consequência da prestação de serviços, devendo para tal celebrar os necessários contratos de seguros, conforme disposto na cláusula 15.^a.

2 - Se o Município de Leiria tiver que assumir a indemnização de prejuízos que, nos termos do presente caderno de encargos, são da responsabilidade do adjudicatário, este indemnizá-lo-á em todas as despesas que, por esse fato e seja a que título for, houver que suportar, assistindo àquele Município o direito de regresso das quantias que tiver pago ou que tiver que pagar.

3 - O Município de Leiria não responderá por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo adjudicatário, salvo culpa comprovada dos trabalhadores daquele Município, no exercício das respetivas funções.

Cláusula 19.^a | Comunicações e notificações

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas deverão ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

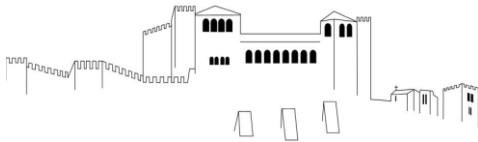
2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deverá ser comunicada à outra parte.

Cláusula 20.^a | Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 21.^a | Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação em vigor.



Parte II - Cláusulas Técnicas

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

1 - O contrato a celebrar prevê a disponibilização, instalação e parametrização na rede das seguintes quantidades de equipamentos, divididos nas seguintes tipologias:

Tipos	Tipo I	Tipo II	Tipo III
Tecnologia	Laser	Laser	Jacto Tinta
Equipamento	MFD	MFD	Printer
Cor - Preto	Preto	Cor	Cores
A3 - A4 - Polegadas	A3	A3	44"
Quantidade	30	19	3

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

3 - Estão incluídas as seguintes quantidades de cópias, distribuídas pela totalidade dos equipamentos, na renda mensal:

Quantidades de cópias e impressões/mês	
Tipo I e II	100.000 Cópias/impressões a Preto
	20.000 Cópias/impressões a Cor
Tipo III	500 metros lineares

4 - A aferição das quantidades mencionadas no ponto anterior será realizada anualmente, devendo o adjudicatário incluir essa informação, sobre a sua evolução, no relatório trimestral.

5 - A gestão do número de cópias será efetuada pelo total dos equipamentos dos tipos I e II, dos metros lineares pelo total dos equipamentos do tipo III e não por equipamento individualizado.

6 - Caso se verifique que o Município de Leiria tem cópias adicionais, o valor deverá ser incluído na fatura respeitante ao mês de dezembro do ano que se está a apurar.

7

Cláusula 2.^a | Condições Gerais e demais informação

1 - A solução técnica deverá consistir numa solução que permita promover a racionalização de equipamentos, garantir a facilidade na implementação de novos serviços e o suporte adequado ao funcionamento das aplicações corporativas, nomeadamente as Aplicações SIGMA da Medidata (*Backoffice*).

2 - A solução deverá prever o funcionamento sobre a infraestrutura de comunicações do Município de Leiria.

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

4 - O Município de Leiria possui um domínio, pretendendo-se distribuir os equipamentos por 20 edifícios distintos, localizados na zona urbana de Leiria e circunscritos a um raio de 1,1Km.

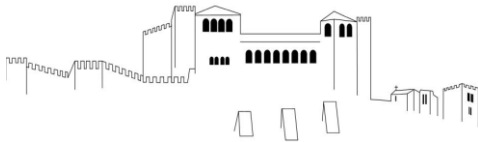
5 - Todos os utilizadores (cerca de 600) do sistema de impressão utilizam sistemas operativos Windows (7, 8, 8.1 e 10), podendo vir a ser atualizados de acordo com futuras evoluções.

7 - Todos os locais onde serão instaladas as máquinas têm alimentação eléctrica e acesso à rede de dados.

Cláusula 3.^a | Requisitos Funcionais

1 - Impressão/Cópia

- Driver* unificado e universal que possa ser usado através da rede WAN do Município de Leiria;
- Permitir a substituição da impressora ou o seu *upgrade* sem ser necessário a requalificação do *driver* ou a sua reinstalação;
- Permitir a pré-configuração de equipamentos (*impressão em duplex, impressão só a preto e branco, etc.*);
- Permitir a definição de configurações de aplicações, e a sua aplicação a todos os utilizadores;
- Permitir a integração com as aplicações de negócio, nomeadamente ERP, Gestão Documental, GRH, etc;



- f) Permitir a utilização de uma solução de Código de Funcionário - PIN individual, para autorizar a impressão (Permite *logoff* manual);
- g) Permite a deteção automática da localização do utilizador na rede;
- h) Permite a impressão deferida no tempo;
- i) Permite ao utilizador final, no momento da impressão alterar quantidades, definir ordens de impressão, guardar documentos para impressão mais tarde, apagar documentos que já não interessa imprimir.

2 - Digitalização

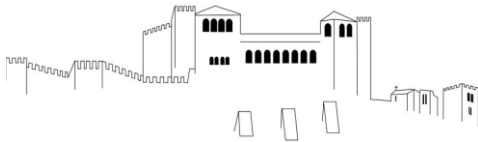
- a) A solução deve permitir a captura através de um cliente integrado em um MFP do TIPO 1;
- b) A solução deve permitir a captura de ficheiros através de uma Hot Folder, ou seja através de uma pasta monitorizada para conversão dos ficheiros;
- c) A solução deve permitir a captura de ficheiros através de uma Watch Folder;
- d) A solução deverá ter a capacidade de processar documentos para os seguintes formatos (Word, sPDF, PDF/A, PDF, JPG, TIFF, DWF e DWFx);
- e) A Solução deve ter a capacidade de enviar os ficheiros para Windows File System (qualquer localização na rede);
- f) A Solução deve ter a capacidade de enviar os ficheiros para Email;
- g) A Solução deve ter a capacidade de enviar os ficheiros para a *cloud* (Google Docs);
- h) Permitir introduzir informação digitalizada num repositório de dados com um simples carregar de botão.

3 - Fax (em pelo menos dois equipamentos – um equipamento tipo I e um equipamento tipo II)

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

4 - Software de gestão

- a) Aplicações de autenticação através de integração embutida nos equipamentos;
- b) **Vários métodos de autenticação: PIN ou *username + password* (combinação entre os 2 métodos);**
- c) Monitorização de impressoras, *plotters* e equipamentos multifunções (impressão, cópia e digitalização);
- d) Permitir a inibição de funções - digitalização, cópia e impressão por utilizador ou grupo de utilizadores;
- e) Integração com LDAP (Active Directory), OpenLDAP e NDS;
- f) Permitir o acesso Web aos utilizadores e imposição de regras através de políticas de domínio;
- g) Fila de impressão direta;
- h) Fila de impressão segura;
- i) Gestão e Administração das filas de impressão;
- j) Impressão através de aplicação embutida;
- k) filas de impressão VIP's ou Partilhadas;
- l) Impressão em Roaming, permitindo aos utilizadores recolher os trabalhos em qualquer MFP;
- m) Permitir clientes Mac OS, Windows e Linux;
- n) Redirecionamento de pedidos de impressão fora dos limites pré-estabelecidos;
- o) Conectores para servidor centralizado de relatórios;
- p) Relatórios costumizáveis;
- q) Relatórios de custos por utilizador, equipamento ou centro de custos;
- r) Relatórios de gestão (mensal, trimestral, anual) agregando informação de vários relatórios;
- s) Relatórios de Consumos por utilizador, equipamento ou centro de custos;
- t) Contagem off-line, analisando dados PS/PCL;
- u) Contagem on-line, utilizando dados SMNP;
- v) Imputação de custos a projetos;
- w) Predefinição automática de relatórios em vários formatos;
- x) Permitir imputar custos por utilizador, centro de custos, projetos e equipamentos;
- y) Envios agendados de relatórios via email ou para uma pasta;



- z) Listas de preços definíveis (múltiplas listas de preços);
- aa) Códigos de faturação multi-nível;
- bb) Suporte para operações de crédito e pagamentos em terminais para as funções de impressão, cópia e digitalização;
- cc) Aplicação de digitalização no terminal embutido;
- dd) Fluxos de digitalização para email, pasta, pasta pessoal e para scripts;
- ee) Integração com sistemas de Servidores LAN Fax;
- ff) Mobile Print via email;
- gg) Mobile Print via interface *web* Mobile Print;
- hh) Conversão de ficheiros em múltiplos formatos (PDF, DOC, XLS, PPT, JPEG, PNG);
- ii) Regras de impressão baseadas em condições, acções e notificações;
- jj) Permitir a reimpressão de trabalhos;
- kk) Permitir a marcação de trabalhos como Favoritos;
- ll) Permitir definir quotas de impressão por utilizador e/ou grupos separando páginas monocromáticas e policromáticas;
- mm) Permitir a aplicação de políticas de grupo;
- nn) Encriptação de dados;
- oo) Licença emitida em nome da entidade adjudicatária;
- pp) Deve ser permitido o crescimento de número de utilizadores sem custo para o Município;
- qq) A Aplicação deve ter suporte multi-marca;
- rr) A solução deve permitir Upgrades e Updates durante toda a vigência do contrato.

5 - Serviço

- a) Realizar todas as intervenções técnicas necessárias, tanto remota como presencialmente;
- b) Reconfigurar os equipamentos, quando necessário ou por solicitação do Município de Leiria;
- c) Efetuar a gestão pró-ativa do funcionamento e exploração da solução proposta, utilizando as metodologias adequadas;
- d) Garantir a substituição imediata de todos os consumíveis dos equipamentos, de todas as peças e componentes eletrónicos de substituição periódica;
- e) Garantir o pleno funcionamento do *software* de gestão da solução.

9

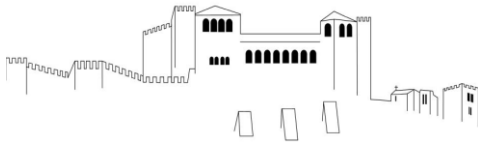
Cláusula 4.ª | Requisitos Técnicos

1 - Fax

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

2 - Impressão, Cópia e Digitalização

- a) Software:
 - i. Driver unificado e universal que possa ser usado através da rede WAN do Município de Leiria;
 - ii. Os equipamentos na solução devem permitir a utilização de *PostScript (Level 2 &3)*, *PCL5c/5e* e *PCL6 (2.x, 3.x)*;
 - iii. Permitir a definição de configurações para aplicações;
 - iv. Permitir a definição de configurações e a sua aplicação a grupos de utilizadores;
 - v. Incluir a utilização de Código de Funcionário e PIN individual para autorização de impressão;
 - vi. Permitir a personalização dos Menus das impressoras;
 - vii. Suporte para PDF;
 - viii. Equipamentos possuem repositório de dados onde é possível introduzir informação digitalizada com um simples carregar de botão.
- b) Comunicações:



Funcionar sobre a rede IP do Município de Leiria.

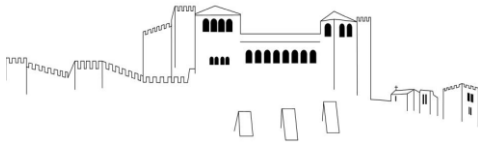
- c) Administração:
- i. Auditabilidade;
 - ii. Possuir ferramentas de gestão centralizadas com alarmística individual por equipamento;
 - iii. Possuir ferramentas que permitam a gestão e configuração remota dos equipamentos;
 - iv. Controlo de cópia e digitalização embebido em todos os equipamentos;
 - v. Permitir a exportação de relatórios para ferramentas de análise externas (base de dados, folhas de cálculo, documentos de texto, etc.).
- d) Integração:
- i. Integração com servidor de email do município;
 - ii. Integração com SQL;
 - iii. Suporta Java;
 - iv. Suporta XML;
 - v. Suporta Windows Server 2016, Windows Server 2012, Windows Server 2008, Windows Server 2003, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7, Windows Vista, Windows XP;
 - vi. Integração plena com a arquitetura de drivers da Microsoft:
 - PScript (pelo menos uma máquina);
 - UNIDRV.
- e) Outros – Software:
- i. Formação de Utilizadores chave a indicar pelo Município de Leiria;
 - ii. Possuir uma arquitetura escalável e flexível:
 - ao nível tecnológico;
 - ao nível dos workflows.
- f) Suporte:
- Nacional: Tempos de resposta até quatro horas.
 - Internacional: Tempos de resposta da Casa mãe.

Cláusula 5.^a | **Gestão Operacional**

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

2 - Modelo de Exploração - deve 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 atuação não só reativa, mas também pró-ativa no sentido de determinar tendências e prever futuros problemas;
- d) Gestão de Alterações - Trata da minimização do impacto que a normal evolução dos sistemas tem sobre o serviço efetuando gestão do ciclo de vida dos pedidos de alteração;
- e) Gestão de Novas Versões - Concentra as responsabilidades inerentes à disponibilização de novas versões de componentes hardware, software e/ou documentação, promovendo um *rollout* suave e controlado sobre a infraestrutura existente;
- f) Gestão de Inventário e Configuração - É uma função de suporte às áreas de Gestão de Eventos, Gestão de Problemas e Gestão de Alterações, fornecendo documentação precisa e detalhada sobre todos os componentes dos equipamentos e softwares em utilização;
- g) Plano de Continuidade - É responsável por manter o fornecimento de um determinado nível de serviço ao cliente que permita suportar o negócio da organização no caso de ocorrência de exceções que provoquem a interrupção do dito serviço;
- h) Gestão da Disponibilidade - Trata da monitorização contínua e continuada da disponibilidade e correto funcionamento dos componentes que integram a infra-estrutura tecnológica, fornecendo também a informação necessária para completar as restantes funções operacionais;



- i) Gestão da Capacidade - Assegura que equipamentos existentes têm sempre a capacidade necessária para cumprir os requisitos do negócio;
- j) Gestão dos Níveis de Serviço - É responsável por auditar todos os processos responsáveis pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados.

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

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

Cláusula 6.^a | Modelo funcional

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

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

2 - 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;

3 - Atendimento:

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

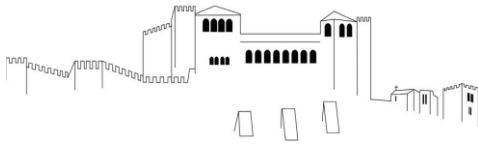
4 - Operação:

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

5 - Monitorização:

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

- i. Monitorização dos equipamentos de impressão;
- ii. Monitorização de serviços;
- iii. Deteção e registo de eventos dos equipamentos de impressão;



- iv. Monitorização da disponibilidade dos equipamentos propostos;
- v. Notificação da indisponibilidade dos equipamentos (programadas ou não programadas);
- vi. Elaboração de relatórios operacionais, relativos ao conjunto dos indicadores monitorizados e análise conclusões relativas aos mesmos com periodicidade mensal e a pedido para grupos de equipamentos;
- vii. Estas funções serão executadas em regime de 8x5, para todos os locais, entre 09 horas e as 13 horas e as 14 horas e as 18 horas.

6 - Suporte:

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

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

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

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:

- v. Definição do nível de serviço prestado, que se traduz no Service Level Agreement (Acordo de Níveis de Qualidade de Serviço) estabelecido para o serviço;
- vi. Verificação periódica dos procedimentos relativos às valências: atendimento, monitorização, operação & administração e suporte;
- vii. Adaptação e controlo dos Níveis de Serviço da infraestrutura de Comunicações de acordo com a disponibilidade dos equipamentos acordada;
- viii. Elaboração de relatórios mensais inerentes à prestação do serviço.

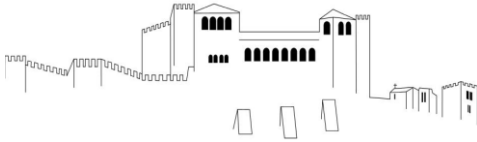
8 - Relatórios e Monitorização:

- 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:
 - i. desempenho e utilização;
 - ii. ocorrência e resolução de anomalias;
 - iii. pedidos de alteração e respetiva execução.
- Nestes relatórios é obrigatório incluir:
 - i. Resumo estatístico, distribuição de dados mensal e evolução da prestação do serviço;
 - ii. Gráficos com utilização mensal dos equipamentos, tendo por base as quantidades de cópias contratualizadas (cláusula 1.ª, n.º 3);
 - iii. Disponibilidade geral da infraestrutura de impressão, quebras de serviço planeadas e não planeadas;
- iv. Análise Operacional:
 - 1. Descrição de anomalias, sua resolução, tempo de reparação e eventuais pendências;
 - 2. Descrição dos pedidos de alteração, tempo de execução e eventuais pendências;
- v. Níveis de Serviço:
 - 1. Disponibilidade dos equipamentos;
 - 2. Tempo de Resposta à Resolução de Problemas/Incidentes;
 - 3. Tempo de instalação/upgrade.
 - 4. Cálculo dos níveis de serviço, respetiva demonstração e penalidades correspondentes.

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

1 - Testes de Aceitação

- a) O adjudicatário realizará, em cada um dos locais em que o serviço seja instalado, um teste que visa determinar a aceitação do mesmo pelo Município de Leiria, bem como a aceitação da instalação do equipamento e da sua ligação à rede interna do Local;



- b) 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 e Fax (quando aplicável), estando todos os serviços operacionais e funcionais;
- c) Para cada um dos locais, o serviço considera-se aceite e ativo quando o teste referido nos parágrafos anteriores tenha sido realizado com êxito, e o respetivo relatório técnico tenha sido aprovado pelo Município de Leiria.

2 - Aceitação e Rejeição dos Serviços

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

3 - Instalação de Equipamento

- a) O adjudicatário obriga-se a efetuar a instalação e parametrização dos Equipamentos no prazo de 15 dias a contar da data de celebração do contrato;
- b) O adjudicatário obriga-se a efetuar a instalação e parametrização do Equipamento nos locais em que proceder à ativação do serviço;
- c) 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.

Cláusula 8.ª | Serviço

1 - Interrupção do Serviço

- a) O adjudicatário pode solicitar ao Município de Leiria, a interrupção da prestação do serviço para o efeito da realização de ações de manutenção ou de substituição de equipamentos;
- b) A solicitação a que alude a alínea a) 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;
- c) O Município de Leiria 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;
- d) 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 o Município de Leiria, logo que possível;
- e) A situação referida na alínea d) só poderá ocorrer se cumpridos concomitantemente os seguintes requisitos:
 - i. Se autorizada por escrito pelo Município de Leiria;
 - ii. Se ocorrer em período fora do horário normal de funcionamento dos Serviços OU se existir uma solução de backup se ocorrer durante o horário o horário normal de funcionamento.
- f) A interrupção que haja sido autorizada nos termos das alíneas anteriores não releva para o efeito da observância do nível do serviço;
- g) As intervenções que impliquem interrupções do serviço que excedam o tempo de inoperatividade estabelecido, de acordo com o nível do serviço de cada equipamento previsto no caderno de encargos só podem ser efetuadas fora do horário normal de trabalho.

2 - Transporte e Instalação dos Equipamentos

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

Cláusula 9.ª | Níveis de Serviço

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

2 - Processo para Verificação dos Níveis de Serviço:

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

3 - Disponibilidade:

- a) A disponibilidade do serviço em cada um dos locais não poderá ser inferior a 95% calculado numa base mensal;
- b) As penalidades a aplicar ao adjudicatário em caso de indisponibilidade do serviço em cada local são as previstas na cláusula 11.ª da parte I do presente caderno de encargos.