

# UBI – Universidade da Beira Interior

## CADERNO DE ENCARGOS

**CONCURSO PÚBLICO n.º 17/2023 (COM PUBLICAÇÃO NO JOUE) - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CÓPIA, IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO PARA A UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR.**



## **PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS**

### **Cláusula 1.<sup>a</sup>**

#### **Objeto**

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pela Universidade da Beira Interior na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a contratualização de **“AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CÓPIA, IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO PARA A UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR”**.
2. O procedimento adotado é um Concurso Público com publicação no JOUE, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua última redação.
3. A classificação para efeitos do Vocabulário Comum para os Contratos Públicos é a seguinte: 79800000-2 Serviços de impressão e afins.

### **Cláusula 2.<sup>a</sup>**

#### **Entidade adjudicante**

A entidade adjudicante é a Universidade da Beira Interior, abreviadamente designada por UBI, pessoa coletiva N.º 502083514, sediada em Convento de Santo António, 6201-001 Covilhã, Portugal, com telefone 275329700 e com endereço eletrónico [www.ubi.pt](http://www.ubi.pt).

### **Cláusula 3.<sup>a</sup>**

#### **Descrição**

Aquisição de serviços de cópia, impressão e digitalização para a UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR, em conformidade com o consignado no respetivo Caderno de Encargos, designadamente, nas especificações técnicas (mínimas) e nos seus Anexos, que dele fazem parte integrante.

### **Cláusula 4.<sup>a</sup>**

#### **Critério de adjudicação**

A adjudicação será feita ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74º do CCP, ou seja, segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa modalidade multifatorial, tendo em consideração o disposto nos pontos 17 e 18 do Programa de Concurso.

## Cláusula 5.<sup>a</sup>

### Valor para efeitos de procedimento/Preço base/parâmetros base

1. O valor para efeito de procedimento/**preço base** (global) *estimado* é de **371.000,00 €** (trezentos e setenta e um mil euros) sem IVA, para trinta e seis meses, decomposto para custos fixos e custos variáveis.

2. Para efeitos do disposto no número 1 tem-se o seguinte:

**2.1 Custos fixos - preço base de 350.000,00 € (trezentos e cinquenta mil euros)**, atendendo ao disposto na alínea a) infra;

**a)** Para efeitos do disposto o ponto **2.1** os custos fixos incluem, mensalmente, a impressão de 250.000 (duzentas e cinquenta mil) cópias a preto e branco, 40.000 (quarenta mil) cópias a cores e 400 (quatrocentos) metros de impressão de grandes formatos, A1 ou A0, a preto e branco.

**2.2 Custos variáveis – Bolsa para cópias adicionais - Valor estimado de 21.000,00 €** (vinte e um mil euros), destinado à aquisição de cópias adicionais eventualmente necessárias no caso de serem ultrapassados os números de impressão de cópias fixados na alínea a) do ponto 2.1; neste caso, os preços unitários a propor/propostos pelo concorrente/adjudicatário não poderão ultrapassar os valores unitários fixados nas subalíneas da alínea a), infra, durante o período de vigência do contrato;

**a)** Os custos variáveis, decompõem-se nos seguintes parâmetros:

**a.1) Preço/valor unitário** por cada cópia adicional a preto e branco, que não poderá ultrapassar os 0,0025 €;

**a.2) Preço/valor unitário** por cada cópia adicional a cores que não poderá ultrapassar os 0,025 €;

**a.3) Preço/valor unitário** por metro de impressão de grandes formatos, A1 ou A0, a preto e branco excedente/ adicional, que não poderá ultrapassar os 0,297 €.

**b)** A entidade adjudicante não fica vinculada ao pagamento do valor total previsto para custos variáveis - Bolsa para cópias adicionais - a que alude o ponto 2.2; apenas fica vinculada a pagar, anualmente, ao adjudicatário, o número de cópias adicionais que, ao longo do contrato, venham a ser efetivamente contabilizadas e até ao limite do valor *estimado* referido no ponto 2.2.

3. Serão excluídas as propostas cujo preço proposto pelo concorrente seja superior ao preço (base) definido para custos fixos (contido no ponto 2.1) **ou** ao preço/valor unitário definido em cada uma das subalíneas da alínea a) do ponto 2.2 (custos variáveis).

4. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

**4.1** Deslocações, alimentação, alojamento, despesas de aquisição, transporte, armazenamento, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;

**4.2** Os custos relativos a toda a configuração inicial dos diversos equipamentos e sua colocação em funcionamento são da responsabilidade da entidade adjudicatária e por esta serão, integralmente, suportados;

**4.3** Todas as despesas (incluindo custos administrativos e logísticos) em que a entidade adjudicatária haja de incorrer para cumprir as obrigações emergentes do Contrato.

### **Cláusula 6.<sup>a</sup>**

#### **Prazo do contrato**

- 1.** O contrato tem a duração de **36 meses** a contar da data da sua assinatura.
- 2.** O Contrato pode ser denunciado por qualquer uma das partes, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na Lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.
- 3.** A denúncia deve ser efetuada mediante notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do termo do prazo.

### **Cláusula 7.<sup>a</sup>**

#### **Principais obrigações do cocontratante**

- 1.** Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, constituem obrigações do cocontratante, após celebração do contrato escrito:
  - a)** Efetuar a prestação dos serviços objeto do contrato, nos prazos estabelecidos e nas condições definidas para o presente procedimento, designadamente, no Programa de Concurso, neste Caderno de Encargos, demais documentos contratuais e em conformidade com a letra e o espírito das Especificações Técnicas (mínimas).
  - b)** Entregar e instalar e manter os equipamentos identificados no Anexo I ao Caderno de Encargos;
  - c)** Instalar e configurar os drivers de impressão nos servidores do contraente público;
  - d)** Instalar e configurar os *softwares* que permitem a programação dos menus das impressoras, *accounting*, controlo e gestão remota nos servidores do contraente público, de acordo com as especificações do Anexo II ao Caderno de Encargos;
  - e)** Dar formação a 3 elementos do Serviço de Informática da Universidade da Beira Interior, a designar posteriormente;

- f)** Prestar o serviço de assistência técnica especializada, dentro dos níveis de serviço definidos no presente Caderno de Encargos, e durante a vigência do contrato;
- g)** Promover o fornecimento atempado de peças e consumíveis para todos os equipamentos, com exceção dos suportes de impressão, tais como, papel e agrafos, entre outros, garantindo a não interrupção do serviço;
- h)** Gerir de forma exclusiva e proactiva as peças e consumíveis referidos na alínea anterior;
- i)** Elaborar e enviar mensalmente à entidade adjudicante o relatório de utilização dos equipamentos para que possam ser efetuados eventuais acertos de consumos;
- j)** Comunicar a ocorrência de factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação pelo adjudicatário ao contraente público dos serviços contratados ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, com uma antecedência mínima de 10 dias relativamente à data da prestação dos serviços ou, se tal não for possível, logo que o cocontratante tome conhecimento da impossibilidade;
- k)** Coordenar todo o processo de implementação da solução técnica constante da Proposta, nas instalações do contraente público;
- l)** Prestar de forma correta as informações referentes às condições dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos, e ministrar todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias;
- m)** Manter os equipamentos em bom estado, efetuando uma manutenção preventiva de acordo com as necessidades específicas de acordo com as necessidades específicas de cada modelo e com a periodicidade exigível ao seu bom funcionamento;
- n)** Prestar toda a informação a que esteja obrigado no âmbito do presente Caderno de Encargos, bem como toda a informação adicional respeitante aos serviços em causa que lhe for solicitada pelo contraente público;
- o)** Disponibilizar uma equipa de gestão de serviço que inclua um Gestor Comercial, um Gestor do Serviço e um Gestor Técnico, sendo que, este último deverá estar disponível 9x5 nas instalações da UBI.
- p)** O cocontratante garantirá que o pessoal proposto só será substituído com expresso e prévio consentimento da entidade adjudicante /contraente público
- q)** Disponibilizar um recipiente por local para recolha das embalagens e dos consumíveis existentes nas instalações do contraente público, e proceder à remoção e tratamento dos mesmos (através de reutilização, reciclagem ou eliminação) nos termos da legislação em vigor.
- q)** Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no Contrato.



- r) Não alterar as condições da prestação de serviços prevista no/pelo Caderno de Encargos;
- s) Responsabilizar-se pelos atos praticados por todas as pessoas que, no âmbito do contrato a celebrar, exerçam funções por sua conta.

2. A título acessório, o adjudicatário/cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

### **Cláusula 8.<sup>a</sup>**

#### **Obrigações do contraente público**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, constituem obrigações do contraente público:

1. Celebrar o contrato com o cocontratante nas condições expressas no presente Caderno de Encargos.
2. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o contraente público deve pagar ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, devendo:
  - a) Pagar, no prazo acordado, a(s) fatura(s) ou documento(s) equivalente(s), emitida(s) pelo cocontratante;
  - b) Verificar o cumprimento das obrigações previstas para o cocontratante.

### **Cláusula 9.<sup>a</sup>**

#### **Atualizações jurídico-comerciais**

1. O cocontratante deve comunicar à entidade adjudicante qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, e que altere:
  - a) Os poderes de representação dos seus legais representantes ou dos mandatários que assinarem o contrato;
  - b) A sua denominação e/ou sede social;
  - c) A sua situação jurídica;
  - d) A sua situação comercial.
2. O adjudicatário obriga-se a, durante a vigência do contrato manter regularizadas as obrigações fiscais para com o Estado Português e as obrigações contributivas no âmbito do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social Português, ou do Estado de que seja nacional ou onde se encontre estabelecido.

### **Cláusula 10.<sup>a</sup>**

#### **Local da prestação de serviços**

1. Os serviços objeto do contrato serão prestados nos locais acordados com o contraente público, salvo eventuais especificidades deste Caderno de Encargos.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contraente público reserva-se o direito de, a todo o momento, poder solicitar ao cocontratante alteração da localização de equipamentos entre edifícios da UBI/ contraente público, embora com limite de, no máximo, 10 equipamentos.

### **Cláusula 11.<sup>a</sup>**

#### **Fases da prestação dos serviços**

Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases:

- i) Entrega, colocação e instalação dos equipamentos identificados no Caderno de Encargos;
- ii) Realização de testes de aceitação; e
- iii) Prestação de serviços de cópia, impressão e digitalização à entidade adjudicante/contraente público.

### **Cláusula 12.<sup>a</sup>**

#### **Prazo para o início da prestação dos serviços**

1. Os serviços objeto do contrato deverão ter início no prazo máximo de **30** dias corridos a contar da data de assinatura do contrato.
2. Caso o início da prestação dos serviços ultrapasse o prazo previsto no número anterior, o cocontratante fica sujeito ao pagamento de uma indemnização ao contraente público, correspondente a 5% do valor da prestação mensal contratada, e num montante nunca inferior a 1 000,00 € por dia de atraso.
3. Ocorrendo alguma situação, devidamente comprovada, de caso fortuito ou de força maior previsto no presente Caderno de Encargos, que impeça o início da prestação de serviços na data prevista, o cocontratante fica obrigado a requerer ao contraente público a prorrogação do referido prazo pelo período de tempo em que se verificar o impedimento gerado pelo acontecimento fortuito ou de força maior.
4. Os trabalhos inerentes à primeira e segunda fases de prestação dos serviços objeto do contrato, a concretizar nos diversos locais indicados pelo contraente público, não podem, em circunstância alguma, provocar a interrupção do funcionamento dos equipamentos de impressão, cópia e digitalização do contraente público que se encontrem em funcionamento aquando do início dos trabalhos, até que os testes de aceitação da colocação e instalação dos equipamentos sejam concluídos com êxito.

### **Cláusula 13.<sup>a</sup>**

#### **Meios para a prestação de serviços**

A prestação de serviços de cópia, impressão e digitalização nas instalações do contraente público, incluindo os *softwares* identificados no Caderno de Encargos, serão concretizados através da colocação de equipamentos e disponibilização de recursos pelo cocontratante, exceto nos casos em que o contraente público opte por utilizar equipamentos da sua propriedade, devidamente identificados neste Caderno de Encargos.

### **Cláusula 14.<sup>a</sup>**

#### **Instalação de equipamentos**

1. O cocontratante obriga-se a efetuar a instalação e parametrização dos equipamentos nos locais em que proceder à ativação do serviço.
2. O cocontratante obriga-se ainda a assegurar a ligação dos equipamentos à rede interna do local nas condições em que aquela se encontra, devendo, se assim entender, reportar a existência de situações que podem pôr em causa a qualidade do serviço prestado.

### **Cláusula 15.<sup>a</sup>**

#### **Testes de Aceitação**

1. O cocontratante realizará, em cada um dos locais em que o serviço seja instalado, um teste que visa determinar a aceitação do mesmo pelo contraente público, bem como a aceitação da instalação do equipamento e da sua ligação à rede do contraente público.
2. Para cada teste será elaborado pelo cocontratante 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.
3. 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 analisado e aprovado pelo contraente público no prazo máximo de **5** (cinco) dias - após a sua entrega pelo cocontratante.

### **Cláusula 16.<sup>a</sup>**

#### **Rejeição dos serviços**

1. No caso de o contraente público comprovar que os serviços não estão conformes com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e



requisitos técnicos definidos nas especificações técnicas do presente Caderno de Encargos, o contraente público deve informar, por escrito, o cocontratante, no prazo máximo de 5 (quinze) dias a contar da realização dos testes de aceitação.

2. O cocontratante dispõe de um prazo de 7 (sete) dias a contar da comunicação efetuada pelo contraente público, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas pelo mesmo, sob pena de, findo esse prazo, os serviços se considerarem rejeitados.

3. A rejeição dos serviços disponibilizados nos termos do presente artigo não confere ao cocontratante qualquer direito a indemnização ou compensação.

### **Cláusula 17.º**

#### **Interrupção do serviço**

1. O cocontratante pode solicitar ao contraente público a interrupção da prestação 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 5 (cinco) dias de antecedência em relação à data na qual ou a partir da qual o cocontratante pretende interromper a prestação do serviço.

3. O contraente público 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. Por sua vez, o contraente público pode recusar a data proposta para a interrupção do serviço no caso de comprovada inadequabilidade da data proposta, devendo neste caso, o contraente público propor novo agendamento.

4. Se por motivo urgente e devidamente justificado o cocontratante for obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir com o pré-aviso de 5 (cinco) dias, notificará de imediato o contraente público.

5. A interrupção que tenha sido autorizada nos termos dos pontos anteriores não releva para o efeito da observância do nível do serviço.

### **Cláusula 18.ª**

#### **Níveis de Serviço**

1. O contrato a celebrar 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, o cocontratante deverá garantir para todos os locais:



- i) Tempos de resposta 8x5;
- ii) Que os serviços são prestados entre as 09:00 horas e as 13:00 horas e entre as 14:00 horas e as 18:00 horas, todos os dias úteis da semana;
- iii) Que o tempo de resposta não ultrapassa 1 (uma) hora útil e que o tempo de resolução não ultrapassa o dia útil seguinte;
- iv) Que o tempo de entrega de consumíveis não ultrapassa as 16 horas úteis;

#### **Cláusula 19.<sup>a</sup>**

##### **Disponibilidade**

A disponibilidade do serviço em cada um dos locais não poderá ser inferior a 98% do tempo útil calculado numa base mensal, em regime de 8x5.

#### **Cláusula 20.<sup>a</sup>**

##### **Dever de sigilo**

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, relativa ao contraente público, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante 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.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) 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 à Universidade do Algarve enquanto pessoa coletiva de direito público.

#### **Cláusula 21.<sup>a</sup>**

##### **Patentes, Marcas Registadas e licenças**

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

2. Caso o contraente público venha a ser demandado por 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, exceto se demonstrar que a infração é imputável ao contraente público ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.
3. O adjudicatário obriga-se a respeitar, no que seja aplicável aos fornecimentos a realizar e não esteja em oposição com os documentos do processo, as normas portuguesas, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais e as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.
4. O contraente público pode exigir ao adjudicatário a comprovação do cumprimento das disposições regulamentares e normativas aplicáveis ao fornecimento dos serviços objeto do Contrato.

#### Cláusula 22.<sup>a</sup>

##### Preço Contratual e condições de pagamento

1. Pela prestação de serviços objeto do procedimento e pelo cumprimento das demais obrigações decorrentes do Contrato, o contraente público pagará ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada que inclui uma **componente fixa** (custos fixos) e uma **componente variável** (custos variáveis).
2. Para efeitos do número anterior, os valores de referência, relativos a cada uma destas componentes, são os apresentados pelo cocontratante no Anexo III.
3. Pela componente fixa do preço, a entidade adjudicante pagará ao cocontratante, mensalmente, 1/36 do preço total dos custos fixos, correspondente à proposta adjudicada;  
**3.1** Anualmente, o cocontratante procederá à devolução do valor correspondente às impressões - a que alude a alínea a) do 2.1 da Cláusula 5.<sup>a</sup> do presente Caderno de Encargos - que não tenham sido efetuadas, após apresentação de relatórios de consumo, considerando o valor unitário das cópias a preto e branco e das cópias a cores indicado nos custos variáveis, através de nota de crédito.
4. Quanto à componente variável - Bolsa para cópias adicionais -, o contraente público não fica vinculado ao pagamento do valor total previsto para este tipo de custos; **apenas** fica vinculado a pagar, anualmente, ao cocontratante, e após apresentação de relatórios de consumo, o número de cópias adicionais que, ao longo do contrato, venham a ser efetivamente contabilizadas e até ao limite do valor *estimado* referido no ponto 2.2 da Cláusula 5.<sup>a</sup>.
5. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante e, designadamente,

**5.1** Deslocações, alimentação, alojamento, despesas de aquisição, transporte, armazenamento, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;

**5.2** Os custos relativos a toda a configuração inicial dos diversos equipamentos e sua colocação em funcionamento são da responsabilidade da entidade adjudicatária e por esta serão, integralmente, suportados;

**5.3** Todas as despesas (incluindo custos administrativos e logísticos) em que a entidade adjudicatária haja de incorrer para cumprir as obrigações emergentes do Contrato.

**6.** A faturação dos serviços respetivos só poderá ter início após a realização dos testes de aceitação.

**7.** O(s) pagamento(s) devido(s) pela entidade adjudicante será(ão) efetuado(s) no prazo de 30 dias, mediante apresentação de fatura(s) detalhada(s) - a qual deve cumprir com o art. 36º do CIVA<sup>1</sup> - que só poderá(ão) ser emitida(s) depois de concretizado o fornecimento, devendo ainda cumprir com as exigências impostas pelo artigo 9.º, n.º 1, da LCPA<sup>2</sup>, aprovada pela Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na redação atual.

**8.** Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto ao(s) valor(es) indicado(s) na(s) fatura(s), deve comunicar por escrito ao adjudicatário os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

**9.** As faturas devem ser emitidas em nome da Universidade da Beira Interior NIF: 502083514 sito no Convento de Santo António, 6200-001 Covilhã, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o número do procedimento e o respetivo número de compromisso.

**10.** Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos nºs 1, 2 e 4, as faturas são pagas através de transferência bancária.

### **Cláusula 23.<sup>a</sup>**

#### **Incumprimento contratual**

**1.** Se o cocontratante cumprir defeituosamente qualquer das suas obrigações contratuais por facto que lhe seja imputável ou não as cumprir de forma pontual, o contraente público notifica-o para, dentro de um prazo razoável (que determinará), cumprir correta e atempadamente as obrigações em falta e repor a normalidade da situação, sem prejuízo do disposto na Cláusula 24.<sup>a</sup>.

**2.** Findo o prazo referido no número anterior sem que o cocontratante tenha sanado o incumprimento e/ou agido em conformidade com a notificação da entidade adjudicante, este pode, mediante mera notificação àquela e independentemente de qualquer outra formalidade:

<sup>1</sup> Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.

<sup>2</sup> Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso.

- a) Optar pela cessão da posição contratual (compulsiva) por incumprimento do cocontratante;  
ou  
b) Considerar o incumprimento como definitivo e resolver o Contrato.

#### Cláusula 24.<sup>a</sup>

##### Penalidades por incumprimento dos níveis de serviço

1. Em caso de indisponibilidade do serviço, o contraente público pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento do adjudicatário, nos seguintes termos:

Disponibilidade do serviço	Penalidade até:
≥ 98,00% e < 99%	1% da mensalidade
≥ 97,00% e < 98,00%	2% da mensalidade
≥ 95,00% e < 97,00%	3% da mensalidade
< 95,00%	5% da mensalidade

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento
3. Qualquer penalidade devida ao abrigo desta cláusula deverá ser suportada pelo adjudicatário através da emissão de uma nota de crédito no mês seguinte ao do incumprimento, sob pena de o contraente público poder acionar a caução pelo valor correspondente ao da penalidade.
4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

#### Cláusula 25.<sup>a</sup>

##### Cessão da posição contratual (compulsiva) por incumprimento do cocontratante

1. Se em virtude do incumprimento das obrigações contratuais pelo cocontratante estiverem reunidos os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento.
2. Para efeitos do disposto no número anterior deve atender-se ao disposto no artigo 318<sup>o</sup>-A do CCP.

3. O exercício do direito de opção pela cessão da posição contratual (compulsiva) por incumprimento do cocontratante não prejudica/não é prejudicado a aplicação/pela aplicação das sanções contratuais previstas no presente Caderno de Encargos.

### **Cláusula 26.<sup>a</sup>**

#### **Resolução por parte do contraente público**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, designadamente no artigo 333º do CCP, o incumprimento por parte do cocontratante, de forma grave ou reiterada, das obrigações que lhe incumbem, permite ao contraente público a resolução do contrato, devendo para o efeito transmitir a sua decisão por carta registada com aviso de receção.
2. A resolução do contrato produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção da respetiva comunicação pelo cocontratante.
3. A resolução do contrato não prejudica o direito de o contraente público demandar o adjudicatário por responsabilidade civil ou criminal resultante de atos ou faltas do adjudicatário ocorridos durante a execução do mesmo.
4. Em caso de resolução, as penas pecuniárias que eventualmente tenham sido aplicadas não serão reembolsáveis.
5. A eventualidade do contraente público poder resolver o contrato a título sancionatório, não prejudica a possibilidade de, querendo, poder optar por fazer uso da possibilidade de cessão da posição contratual (compulsiva) por incumprimento do cocontratante, a que se alude na Cláusula 25.<sup>a</sup>.

### **Cláusula 27.<sup>a</sup>**

#### **Resolução por parte do cocontratante**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos previstos na lei, o incumprimento por parte do contraente público, de forma grave ou reiterada, das obrigações que lhe incumbem, permite ao cocontratante resolver o contrato, devendo para o efeito transmitir a sua decisão por escrito ao contraente público.
2. A resolução do contrato produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção da respetiva notificação pelo contraente público, salvo se o incumprimento se reportar ao pagamento de montantes já vencidos e o contraente público cumprir as obrigações em atraso antes de decorridos os 30 (trinta) dias, caso em que o Contrato se manterá em vigor.

### **Cláusula 28.ª**

#### **Caução**

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, nos termos do Programa do Procedimento, pode ser executada pelo contraente público à primeira solicitação, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo fornecedor de obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no Contrato ou na lei.
2. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o fornecedor na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 dias após a notificação do contraente público para esse efeito.
3. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

### **Cláusula 29.ª**

#### **Seguros**

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contrato de seguro, dos riscos inerentes às atividades a executar pelo adjudicatário para o cumprimento pontual das suas obrigações.
2. O contraente público pode exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro devendo o adjudicatário apresentá-la no prazo que lhe for estipulado, nunca inferior a 5 (cinco) dias.

### **Cláusula 30.ª**

#### **Cessão da posição contratual**

1. No decurso da execução do contrato, o contraente público pode, mediante pedido fundamentado do adjudicatário, autorizar a cessão da respetiva posição contratual.
2. Para efeitos de autorização prevista no parágrafo anterior, deve:
  - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
  - b) O contraente público apreciar, designadamente, se o cessionário respeita os requisitos definidos no n.º 2 do artigo 319º do Código dos Contratos Públicos.



### **Cláusula 31.<sup>a</sup>**

#### **Alterações contratuais**

1. O contrato só pode ser alterado por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato, com um dos fundamentos previstos no artigo 312.º do Código dos Contratos Públicos.
2. 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 logo que possível ao contraente público essa extinção ou substituição.
3. 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.

### **Cláusula 32.<sup>a</sup>**

#### **Força maior**

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.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
  - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
  - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
  - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de ónus que sobre ele recaiam;
  - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;



- e) 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;
  - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
  - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. Quando uma das partes não aceite, por escrito, que certa ocorrência invocada pela outra constitui força maior, cabe à parte que a invocou fazer prova dos respetivos pressupostos.
6. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

### **Cláusula 33.<sup>a</sup>**

#### **Proteção de Dados**

Na eventualidade de ser necessário realizar alguma operação de tratamento de dados pessoais no âmbito do objeto deste procedimento, a mesma só poderá ser utilizada para os fins decorrentes do do procedimento, seja na fase da formação do contrato, seja na fase da respetiva execução, e o cocontratante obriga-se a cumprir com o enquadramento jurídico geral da Lei de Proteção de Dados existente em Portugal e com o quadro jurídico especial do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor a partir de 25 de maio de 2018.

### **Cláusula 34.<sup>a</sup>**

#### **Comunicações e notificações**

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, identificadas no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a matéria relativa às notificações e comunicações é regulada nos termos do disposto nos artigos 467.º a 469.º do CCP.



### **Cláusula 35.<sup>a</sup>**

#### **Deveres de informação**

1. Cada uma das partes deve informar, de imediato, a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, que constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das obrigações, bem como do tempo e/ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

### **Cláusula 36.<sup>a</sup>**

#### **Contagem dos prazos**

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

### **Cláusula 37.<sup>a</sup>**

#### **Boa-fé**

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

### **Cláusula 38.<sup>a</sup>**

#### **Outros encargos**

Todos os demais encargos derivados do presente contrato são da responsabilidade do adjudicatário.

### **Cláusula 39.<sup>a</sup>**

#### **Gestor do contrato**

1. Nos termos conjugados da alínea i) do artigo 96<sup>o</sup> e 290<sup>o</sup> -A, todos do CCP, será designado um *gestor do contrato*.
2. O gestor de contrato terá como função acompanhar permanentemente a execução do contrato, verificando o cumprimento das obrigações contratuais das partes e se as mesmas estão a ser devidamente cumpridas, e caso detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo um relatório fundamentado as medidas corretivas.
3. O *gestor do contrato* pode vir a ser substituído temporária ou definitivamente sem que isso implique alteração do contrato.

4. A substituição do *gestor de contrato* é oponível ao adjudicatário por mera notificação.

#### **Cláusula 40.<sup>a</sup>**

##### **Contrato**

1. O contrato a celebrar será reduzido a escrito nos termos do artigo 94<sup>o</sup> do CCP, sendo composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - b) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela contraente público;
  - c) Os esclarecimentos e retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - d) O presente Caderno de Encargos e seus anexos;
  - e) A proposta adjudicada;
  - f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo cocontratante.
  - g) Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no Caderno de Encargos.
3. Em caso de divergência entre os elementos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n<sup>o</sup> 2 do artigo. 96.<sup>o</sup> do Código dos Contratos Públicos, e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99<sup>o</sup> e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101<sup>o</sup> do Código dos Contratos Públicos.
5. Quaisquer situações jurídicas não previstas no título contratual serão reguladas pelo CCP.

#### **Cláusula 41.<sup>a</sup>**

##### **Extinção do contrato**

1. O incumprimento, por uma das partes, das obrigações resultantes do presente contrato confere à outra parte o direito de rescindir o contrato, nos termos do regime substantivo dos contratos administrativos, Parte III, Capítulo VIII, artigos 330<sup>o</sup> a 335<sup>o</sup> do CCP, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. São causas de extinção do contrato:
  - a) A falta de cumprimento;
  - b) A impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;
  - c) A revogação;

- d) A resolução. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do adjudicatário violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações a que alude o artigo 333º do CCP.
3. O direito de resolução previsto no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços, com a indicação das respetivas razões, não lhe conferindo o direito a qualquer indemnização e sem prejuízo do disposto no nº 2 do artigo 333º do CCP.
4. No âmbito das mesmas disposições, poderá ainda ocorrer a rescisão do contrato por mútuo acordo.

#### **Cláusula 42.<sup>a</sup>**

##### **Legislação aplicável e foro competente**

1. A tudo o que não esteja especialmente regulamentado no presente Caderno de Encargos aplica-se o regime previsto no CCP aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de janeiro, na sua atual redação, e demais legislação e regulamentação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei portuguesa.
2. Os litígios decorrentes da execução, interpretação e aplicação das regras contratuais serão submetidos a uma tentativa de conciliação a realizar entre os representantes expressamente designados para o efeito pelas partes, no prazo de 10 (dez) dias, seguidos, contados da solicitação que para o efeito qualquer das partes produza.
3. Frustrada a conciliação, para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Castelo Branco, com expressa renúncia a qualquer outro.

## PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (Mínimas)

### Cláusula 1.<sup>a</sup>

#### Quantidade e características dos equipamentos

1. A prestação de serviços deve contemplar o fornecimento, entrega, instalação, parametrização e manutenção na rede das quantidades e topologias de equipamentos definidos no anexo I do caderno de encargos.
2. Para as tipologias devidamente identificadas no anexo I do caderno de encargos, poderão ser fornecidos equipamentos novos ou reconicionados desde que:
  - O ano de fabrico não seja inferior a 2018;
  - Estejam em bom estado de conservação;
  - Em cada tipologia, o modelo seja o mesmo para a quantidade total de equipamentos considerada.
3. Os equipamentos a fornecer devem ser instalados nas unidades orgânicas do contraente público de acordo com a distribuição a fornecer após a adjudicação.

### Cláusula 2.<sup>a</sup>

#### Condições gerais

1. A solução a propor pelo adjudicatário deverá funcionar sobre a infraestrutura de comunicações do contraente público.
2. A Proposta deverá incluir a instalação, manutenção, supervisão e gestão de todos os equipamentos e serviços propostos ou a fornecer durante o período contratual.
3. A Proposta deverá incluir a formação de utilizadores-chave em cada site do contraente público, bem como a formação dos elementos do *HelpDesk* do Serviço de Informática do contraente público.
4. A Proposta deverá incluir o serviço de um site manager (técnico residente) para o período do contrato.

### Cláusula 3.<sup>a</sup>

#### Gestão operacional

Deverá ser prestado um Serviço de Gestão Operacional dos equipamentos, das peças e de *software* contratadas, o qual deve estar organizado de acordo com as melhores práticas ITIL, seguindo para cada uma das suas componentes, a descrição efetuada.

## 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 *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** – 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 referido 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** – responsável por auditar todos os processos responsáveis pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados.

O adjudicatário fica obrigado a disponibilizar uma ferramenta de Gestão de Incidentes, que deverá possibilitar a abertura e acompanhamento de *tickets*, bem como a emissão de relatórios sobre os

níveis de serviço. 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.

Os incidentes serão classificados como:

- a) 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);
- b) Prioridade média** – problemas que degradam o serviço prestado num dado 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 vertentes que garantam todas as funções associadas à exploração, nomeadamente:

- a) Atendimento** - Relacionamento com o Utilizador e Gestão de Eventos;
- b) Operação** - 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 SLA** - 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.

### **Atendimento**

A valência de atendimento deverá compreender as funcionalidades de um serviço de apoio ao utilizador.

As funções a executar dentro desta valência são as seguintes:

- a) Atendimento** de chamadas de eventos relacionados com a solução;
- b) Registo** de incidentes, problemas e pedidos comunicados pelos utilizadores;
- c) Implementação** de regras de escalonamento de incidentes/problemas/pedidos e respetivos mecanismos de acompanhamento; e
- d) Comunicação** de forma pró-ativa de problemas nos equipamentos.



### **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 tal se justifique;
- d) Reporte de problemas para a equipa de suporte;
- e) Reporte de alterações para a equipa de suporte;

### **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:

- a) Monitorização dos equipamentos de impressão;
- b) Monitorização de serviços;
- c) Deteção e registo de eventos dos equipamentos de impressão;
- d) Monitorização da disponibilidade dos equipamentos propostos;
- e) Notificação da indisponibilidade dos equipamentos (programadas ou não programadas);
- f) 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;
- g) Estas funções devem ser executadas em regime de 9x5, entre 9 horas e as 18 horas.

### **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 adjudicatários sempre que se justificar:

- a) Resolução de Incidentes e Problemas encaminhados ou detetados pela monitorização;



- b) Implementação de pedidos de alteração;
- c) Intervenções locais incluídas nos processos de resolução de problemas e implementação de alterações;
- d) 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.

### **Controlo de Qualidade e de Níveis de Serviço (SLA)**

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:

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

### **Gestão de Colaboração**

- a) Acessos a múltiplos repositórios (Servidor ou *Cloud*) sem necessidade de mover ficheiros;
- b) Utilização multiplataforma (utilização em Servidor, via *Web* e *app mobile*);
- c) Disponibiliza permissões específicas para os valores dos metadados (um ou vários valores);
- d) Definir permissões específicas de acesso a informação com base nos valores dos metadados;
- e) Herança automática de permissões dos utilizadores com base num ou em vários metadados;
- f) Relação automática de documentos com base em um ou mais metadados;
- g) Preenchimento automático de informação com base nos documentos/processos relacionados;

- h) Arquitetura de arquivo de documentos multiplataforma sem migrar os documentos do repositório original (O365, ERP's, CRM's, Drive, DocuSign)
- i) Templates de documentos com metadados associados;
- j) Controlo de versões dos documentos quer estejam no repositório original ou na solução de gestão documental;
- k) Possibilidade de trabalhar os documentos em modo offline e posteriormente sincronizar os mesmos;
- l) Automatização dos processos através de fluxos de trabalho;
- m) Integração de ficheiros exportados através de um OCR;
- n) Possibilidade de ler dados dos sistemas de nuvem dos clientes no local e via OLE DB, ODBC, ou *Web Services*;
- o) Fornece métodos flexíveis para replicar bases de dados de dados externos;
- p) Possibilidade de ter atualizações automáticas de *software*. Todos os computadores com o *software* instalado deverão receber automaticamente as suas atualizações.

#### Cláusula 4.<sup>a</sup>

##### Critérios CPE exigidos

1. Com vista a reduzir o impacto ambiental dos equipamentos ao longo do seu ciclo de vida, exige-se:

1.1. Todos os equipamentos devem ter bom desempenho energético.

1.2. Valorizam-se as propostas que incluam equipamentos que respeitem os requisitos de eficiência energética da versão mais recente da norma *Energy Star*: Ponto 18.2 do Programa do Concurso.

**Verificação:** o proponente deve apresentar relatórios de ensaios realizados em conformidade com os métodos de ensaio estabelecidos na versão mais recente da norma *Energy Star*.

2. São, ainda, exigidos os seguintes requisitos de natureza ambiental:

2.1 O prestador terá de disponibilizar recipientes apropriados para recolha das embalagens e dos consumíveis já utilizados, nas instalações da UBI, devendo proceder à remoção e tratamento dos mesmos (reutilização, reciclagem ou eliminação) de acordo com a legislação em vigor;

2.2 O prestador será responsável por emitir a respetiva Guia de Acompanhamento de Resíduos Modelo A (INCM n.º 1428);

- 2.3** O prestador deverá ter certificação ambiental e de qualidade, devidamente comprovadas;
- 2.4** O concorrente deverá comprovar que tem um sistema certificado de recolha de resíduos.

**Verificação:** o proponente deverá apresentar os certificados ambiental e de qualidade, bem como evidência da certificação de recolha de resíduos.

O Reitor,



Professor Doutor Mário Lino Barata Raposo

