

ICP – AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

DIRECÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

DIRECÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

**CONCURSO PÚBLICO
PARA AQUISIÇÃO DE UMA SOLUÇÃO INTEGRADA
DE SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E CÓPIA**

CADERNO DE ENCARGOS

ABRIL 2010

**CONCURSO PÚBLICO
PARA AQUISIÇÃO DE UMA SOLUÇÃO INTEGRADA
DE SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E CÓPIA**

Parte I – Condições Gerais

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Apresentação	5
2. Objecto	5
3. Contrato	5
4. Preço	6
5. Prazo	6

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços	7
7. Forma de prestação dos serviços	8
8. Prazo da prestação dos serviços	8
9. Local da prestação dos serviços	8
10. Certificação de competência técnica	9

Secção II – Obrigações do ICP-ANACOM

11. Preço Contratual	9
12. Condições de Pagamento	10

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS

13. Penalidades contratuais	11
14. Força maior	12
15. Resolução por parte do ICP-ANACOM	13
16. Resolução por parte do prestador de serviços	13

CAPÍTULO IV – CAUÇÃO E SEGUROS

17. Execução da caução	14
18. Seguros	15

CAPÍTULO V – RESOLUÇÃO E LITÍGIOS

19. Foro competente	15
---------------------------	----

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

20. Subcontratação e cessão da posição contratual	16
21. Comunicação e notificações	16
22. Contagem dos prazos	16
23. Legislação aplicável	16

PARTE II – Especificações Técnicas

1. Introdução	18
2. Objectivo	18
3. Características gerais da solução	18
4. Níveis de serviço e penalidades	29
5. Matrizes	30

4

PARTE I
CONDIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

Apresentação

A Entidade Adjudicante é o ICP – AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES, abreviadamente designado ICP-ANACOM, pessoa colectiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, com Sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, nº 12.

Cláusula 2ª

Objecto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objecto principal a aquisição, para o ICP-ANACOM e para a Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), de uma solução integrada de serviços de impressão e cópia, que inclua a disponibilização de equipamentos, software, consumíveis, suporte e manutenção da solução disponibilizada (serviços de manutenção preventiva e correctiva).

Cláusula 3ª

Contrato

- 1 - O contrato é composto pelo respectivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões

tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM;

- b) Os esclarecimentos e as rectificações 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 divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respectiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

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

Cláusula 4ª

Preço

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 1 210 000 euros (um milhão e duzentos e dez mil euros).

Cláusula 5ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respectivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6ª

Obrigações principais do prestador de serviços

- 1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a seguinte obrigação principal:
 - a) Obrigação de fornecimento de uma solução integral de serviços de impressão e cópia, de acordo com o previsto no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada.
- 2 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 7ª

Forma de prestação dos serviços

- 1 - O prestador de serviços será responsável por manter a solução operacional, assumindo a gestão e coordenação dos serviços de manutenção, suporte e fornecimento de consumíveis.
- 2 - O prestador de serviços deverá basear as suas operações nas melhores práticas de mercado no que respeita à gestão de serviço, utilizando metodologias reconhecidas – ex. ITIL, de modo a que se obtenha uma elevada eficácia quer no processo de mudança como de gestão do serviço.
- 3 - O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar manuais de utilização em língua portuguesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato electrónico), necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento dos equipamentos a instalar no ICP-ANACOM.

Cláusula 8ª

Prazo de prestação dos serviços

O contrato mantém-se em vigor durante o período de três anos, a contar da data de celebração do contrato.

Cláusula 9ª

Local da prestação dos serviços

- 1 - A prestação dos serviços a contratar, bem como a instalação dos respectivos equipamentos, será efectuada nas seguintes instalações do ICP-ANACOM:
 - Lisboa - Av. José Malhoa, nº 12 e nº 14;
 - Porto - Rua Direita do Viso, nº 59;
 - Barcarena – Alto do Paimão;

- Açores – Rua dos Valados, nº 18, Ponta Delgada;
- Madeira – Rua Vale das Neves, nº 19, Funchal.

2 - A prestação dos serviços a contratar, bem como a instalação dos respectivos equipamentos, será efectuada, igualmente, nas instalações da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), sitas na Rua Braancamp, nº 52 – 2º, em Lisboa.

Cláusula 10ª

Certificação de Competência Técnica

O prestador de serviços deverá ser reconhecido pelo fabricante dos equipamentos a implementar como parceiro certificado para a implementação de um projecto com a dimensão e complexidade do objecto do presente concurso – atestáveis através de declaração emitida pelo próprio fabricante.

Secção II

Obrigações do ICP-ANACOM

11ª

Preço contratual

- 1 - Pelo fornecimento da solução integrada de serviços objecto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o ICP-ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescida de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao ICP-ANACOM, nomeadamente, entre outros, os relativos:
 - ao transporte dos novos equipamentos objecto do contrato para as instalações do ICP-ANACOM e da CPEC;

- ao transporte dos equipamentos obsoletos das instalações do ICP-ANACOM e da CPEC;
- à instalação, no ICP-ANACOM e na CPEC, dos equipamentos objecto do presente procedimento pré-contratual;
- à manutenção preventiva e correctiva dos referidos equipamentos;
- ao fornecimento dos respectivos consumíveis;
- à instalação e configuração do sistema de software de gestão de consumo de todos os equipamentos;
- a quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
- a todas as despesas inerentes à correcta prestação dos serviços a contratar.

Cláusula 12ª

Condições de pagamento

- 1 - O valor global da proposta apresentada será fraccionado e facturado mensalmente, sendo que as quantias devidas pelo ICP-ANACOM, devem ser pagas no prazo de trinta dias após a recepção pelo mesmo das respectivas facturas.
- 2 - A primeira factura mensal será emitida após conclusão dos serviços de implementação, e as restantes sucessivamente nos meses seguintes até final do contrato.
- 3 - Em caso de discordância por parte do ICP-ANACOM, quando aos valores indicados nas facturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.

- 4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no nº 1, as facturas são pagas através de transferência bancária.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 13ª

Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, nomeadamente as respeitantes ao incumprimento dos níveis de serviço, o ICP-ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de penas pecuniárias, de montantes fixados nas Especificações Técnicas anexas a este Caderno de Encargos, ponto 4. NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIDADES.
- 2 - O valor mensal de penalidades a aplicar não poderá ficar sujeito a qualquer limite respeitante a qualquer percentagem do valor de facturação mensal (global).
- 3 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o ICP-ANACOM pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.
- 4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o ICP-ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infracção, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 5 - O ICP-ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o ICP-ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

CF

Cláusula 14ª**Força maior**

- 1 - Não podem ser impostos penalidades ao prestador de serviços, 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 respectiva realização, alheias à vontade da parte afectada, 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, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedade ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços 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 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 15ª

Resolução por parte do ICP-ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o ICP-ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2 - O ICP-ANACOM poderá, igualmente, resolver o contrato se se verificar o incumprimento dos níveis de serviço superior a 16 horas após SLA, conforme mencionado no ponto 4. NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIDADES das Especificações Técnicas anexas ao presente Caderno de Encargos.
- 3 - O direito de resolução exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo ICP-ANACOM.

Cláusula 16ª

Resolução por parte do prestador de serviços

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:

- a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
- 2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada ao ICP – ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a recepção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do CCP.

CAPÍTULO IV

CAUÇÃO E SEGUROS

Cláusula 17ª

Execução da caução

- 1 - A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa de Concurso, pode ser executada pelo ICP-ANACOM, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
- 2 - A resolução do contrato pelo ICP-ANACOM não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
- 3 - A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores

constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de dez dias após a notificação do ICP-ANACOM para esse efeito.

- 4 - A caução a que se referem os números anteriores é libertada nos termos do artigo 295º do CCP.

Cláusula 18ª

Seguros

- 1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos de transporte dos equipamentos a colocar nas instalações do ICP-ANACOM
- 2 - O ICP-ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de cinco dias.

CAPÍTULO V RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 19ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 20ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.

Cláusula 21ª

Comunicação 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 Código dos Contratos Públicos, 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.

Cláusula 22ª

Contagem dos prazos

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

Clausula 23ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



PARTE II
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. INTRODUÇÃO

O ICP-ANACOM pretende adquirir uma solução integrada de serviços para impressão e cópia, que inclua a disponibilização de equipamentos, software, consumíveis, suporte e manutenção da solução disponibilizada.

Durante o período de contrato o prestador de serviços será responsável por manter a solução operacional, assumindo a gestão e coordenação dos serviços de manutenção, suporte e fornecimento de consumíveis.

O prestador de serviços deverá basear as suas operações nas melhores práticas de mercado no que respeita à gestão de serviço, utilizado metodologias reconhecidas – ex. ITIL, de modo a que se obtenha uma elevada eficácia quer no processo de mudança como de gestão do serviço.

2. OBJECTIVO

Renovação da actual solução de impressão e cópia, para um modelo prestação de serviço com elevado controle sobre custos de utilização, pro-actividade nas acções de manutenção de modo a minimizar os tempos de indisponibilidade da solução para os utilizadores do ICP-ANACOM.

A selecção de um prestador de serviços especializado, visa obter uma solução integrada, passando para o fornecedor o esforço de gestão e manutenção da solução – que deverá ser realizada de forma eficiente.

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO

3.1. Equipamentos

O ICP-ANACOM caracterizou os requisitos mínimos para os equipamentos dividindo-os em 6 tipologias, os quais serão distribuídos pelas diversas localizações do ICP-ANACOM e da CPEC.

Nos pontos seguintes são especificados os requisitos mínimos para cada tipologia e distribuição dos equipamentos por localização.

3.1.1. Tipologia 0 – Equipamento para reprografia

Descrição genérica: Equipamento de alta performance para funcionamento intensivo na reprografia interna da ANACOM.

Equipamento para Reprografia	
Tipologia	Características
Tipo 0	Processo de cópia - Tandem cópia laser electroestática indirecto
	Sistema de Tonner - tonner polimerizado
	CPU - 64bits (>= 867Mhz)
	Resolução de Cópia: 600x600 dpi
	Velocidade de impressão: 45-60 PPM (A4) e 20-30 (A3)
	Velocidade de Digitalização: 70 IPP (Min)
	Impressão e Digitalização frente-e-verso
	Digitalizador Cores (PDF, TIF, JPG, etc)
	Meios Tons: 256 gradações
	Resolução de impressão até 1800x600 dpi
	Visor Táctil de fácil operação
	ADF (alimentador auto de originais) - 100 originais
	Duplex
	Tempo para primeira impressão:
	preto: =< 5 seg
	cor: =< 6.5 seg
	ZOOM entre 25% e 400% (em passos de 0.1)
	Formatos a suportar: A5 / A4 / A3
	Funções de Cópia:
	Envio de digitalizações para e-mail e disco (share de rede):
	- Scan Twain Rede
	- Scan-para-email
	- Scan-para-FTP
	- Scan-para-SMB
	Armazenamento: 4 gavetas + by-pass:
	- 4000 folhas
	- 250 folhas (by pass)
	Gramagens suportadas: até 250gm2
	Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 200grs) /
	Timbrado / Cor / Envelopes
	Finalizador: Saída diferenciada de impressão/ cópia e com colecções
	desencontradas / Agrafador (saída de papel para 1200 folhas)
	Integração com Active Directory
	Impressão / Digitalização / Envio de Fax com introdução de código PIN
	Interface de Rede: Ethernet (10 / 100 mbits) com suporte TCP/IP
	Disco Interno com capacidade igual ou superior a 80 GB + RAM 1Gb

3.1.2. Tipologia 1 - Multifuncional a Cores

Descrição genérica: Equipamento de rede de nível departamental a cores, o qual integra as diversas funcionalidades (impressão, fotocópia, fax e scanner) com

elevado nível de autonomia. Equipamento de elevada performance e para uma utilização intensiva.

Multifuncional Cores	
Tipologia	Características
Tipo 1	Velocidade de impressão: 40-50 PPM (pág. por minuto)
	Velocidade de Digitalização: 30 IPP (Min)
	Impressão e Digitalização frente-e-verso
	Digitalizador Cores (PDF, TIF, JPG, etc)
	Resolução de impressão até 1200x1200 dpi
	Visor Táctil de fácil operação
	ADF (alimentador auto de originais)
	Duplex
	Formatos a suportar: A5 / A4 / A3
	Envio de digitalizações para e-mail e disco (share de rede)
	Armazenamento: 4 gavetas + by-pass:
	- 2000 + 500 + 500 + 100 (A3) folhas (gavetas)
	- 250 folhas (by pass)
	Gramagens suportadas:
	- de 60 a 100grs (duplex)
Opção	- de 60 a 150grs (gavetas).
	- de 60 a 200grs + envelopes + avisos recepção + registos (by-pass)
	Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 200grs) /
	Timbrado / Cor / Envelopes
	Saída diferenciada de impressão/ cópia e com colecções desencontradas
	Integração com Active Directory
	Impressão / Digitalização / Envio de Fax com introdução de código PIN
	Interface de Rede: Ethernet (10 / 100 mbits) com suporte TCP/IP
	Disco Interno com capacidade igual ou superior a 80 GB
	Furador
	Agrafador (Min 100 Fis)
	Fax (Analógico)
	Gaveta adicional A4 - capacidade 500 fis
	Tabuleiro exterior para separação de colecções com 10 divisórias

As funcionalidades em "Opção" deverão estar disponíveis para instalação nos equipamentos a propor para esta tipologia. Deverão ser incluídos nesta solução os seguintes opcionais:

Localização	Opção	Qtd
Ed. 12	Módulo de Fax analógico	1
Ed. 14	Tabuleiro exterior	2
Porto	Módulo de Fax analógico	1
Madeira	Módulo de Fax analógico	1

3.1.3. Tipologia 2 – Multifuncional Preto

Descrição genérica: Equipamento de rede de nível departamental a preto, o qual integra as diversas funcionalidades (impressão, fotocópia, fax e scanner) com elevado nível de autonomia. Equipamento de elevada performance e para uma utilização intensiva.

Multifuncional Preto	
Tipologia	Características
Tipo 2	Velocidade de impressão: 40-50 PPM (pág. por minuto)
	Velocidade de digitalização: 30 IPP (Min)
	Digitalização e Impressão frente-e-verso
	Digitalizador Cores (PDF, TIF, JPG, etc)
	Resolução de impressão até 1200x1200 dpi
	Visor Táctil de fácil operação
	ADF (alimentador auto de originais)
	Duplex
	Formatos a suportar: A5 / A4 / A3
	Envio de digitalizações para e-mail e disco (share de rede)
	Armazenamento: 4 gavetas + by-pass:
	- 2000 + 500 + 500 + 100 (A3) folhas (gavetas)
	- 250 folhas (by pass)
	Gramagens suportadas:
	- de 60 a 100grs (duplex)
	- de 60 a 150grs (gavetas)
	- de 60 a 200grs + envelopes + avisos recepção + registos (by-pass)
Opção	Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 200grs) / Timbrado / Cor / Envelopes
	Saída diferenciada de impressão/ cópia e com colecções desencontradas
	Integração com Active Directory
	Impressão / Digitalização / Envio de Fax com introdução de código PIN
	Interface de Rede: Ethernet (10 / 100 mbits) com suporte TCP/IP
	Disco Interno com capacidade igual ou superior a 80 GB
	Furador
	Agrafador (Min 100 Fls)
	Fax (Analógico)
	Gaveta adicional A4 - capacidade 500 fls
	Tabuleiro exterior para separação de colecções com 10 divisórias

As funcionalidades em "Opção" deverão estar disponíveis para instalação nos equipamentos a propor para esta tipologia. Deverão ser incluídos nesta solução os seguintes opcionais:



Localização	Opção	Qtd
Ed. 12	Módulo de Fax analógico	11
	Tabuleiro exterior	1
	Agrafador	9
	Furador	9
Ed. 14	Módulo de Fax analógico	5
	Agrafador	3
	Furador	3
Barcarena	Módulo de Fax analógico	3
Porto	Módulo de Fax analógico	1
Açores	Módulo de Fax analógico	1

3.1.4. Tipologia 3 – Multifuncional Pessoal

Descrição genérica: Equipamento integrado (impressão, cópia, scanner e fax) para uso individual, com elevada qualidade de impressão e reduzido nível de ruído.

Multifuncional Pessoal	
Tipologia	Características
Tipo 3	Tecnologia de impressão: Laser
	Velocidade de impressão: 10-20 PPM
	Velocidade de digitalização: 10 IPP (Min)
	Digitalização e Impressão frente-e-verso
	Digitalizador Cores (PDF, TIF, JPG, etc)
	Resolução de impressão até 1200x1200 dpi
	Visor de fácil operação
	ADF (alimentador auto de originais)
	Formatos a suportar: A5 / A4
	Envio de digitalizações para e-mail e disco (share de rede)
	Armazenamento: 1 gaveta + by-pass:
	- 250 folhas (gaveta)
	- 20 folhas (by pass)
	Gramagens suportadas:
	- de 60 a 100grs (duplex)
	- de 60 a 180grs + envelopes + cartolinas
	Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 180grs) /
	Timbrado / Cor / Envelopes
	Interface de Rede: TCP-IP (10 / 100 mbits)
	Fax (Analógico)

3.1.5. Tipologia 4 – Laser rede - cores

Descrição genérica: Impressora de rede com capacidade de cor, para uso departamental, elevada performance e autonomia.

Laser Rede Cores	
Tipologia	Características
Tipo 4	Velocidade de Impressão: 35 – 45 ppm impressão frente-e-verso automática Resolução de impressão até 1200x1200 dpi Armazenamento: 3 gavetas + by-pass: - 2000 + 500 + 100 (A3) folhas (gavetas) - 250 folhas (by pass) Gramagens suportadas: - de 60 a 100grs (duplex) - de 60 a 150grs (gavetas). - de 60 a 200grs + envelopes + avisos recepção + registos (by-pass) Formatos a suportar: A5 / A4 / A3 Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 200grs) / Timbrado / Cor / Envelopes Interface de Rede: Ethernet (10 / 100 mbits) com suporte TCP/IP Integração com Active Directory
	Opção: Gaveta adicional A4 - capacidade 500 fis

Nota: as funcionalidades em "Opção" deverão estar disponíveis para instalação nos equipamentos a propor para esta tipologia.

3.1.6. Tipologia 5 – Laser rede - Preto

Descrição genérica: Impressora de rede a preto, para uso departamental com elevada performance e autonomia.

Laser Rede Preto	
Tipologia	Características
Tipo 5	Velocidade de Impressão: 35 – 45 ppm Impressão frente-e-verso automática Resolução de impressão até 1200x1200 dpi Armazenamento: 2 gavetas + by-pass: - 500 + 500 folhas (gavetas) - 150 folhas (by pass) Gramagens suportadas: - de 60 a 100grs (duplex) - de 60 a 150grs (gavetas). - de 60 a 200grs + envelopes (by-pass) Formatos a suportar: A4 Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 200grs) / Timbrado / Cor / Envelopes Interface de Rede: Ethernet (10 / 100 mbits) com suporte TCP/IP Integração com Active Directory

3.1.7. Tipologia 6 – Laser de gabinete

Descrição genérica: Equipamento para instalação em gabinete.

Laser Pessoal	
Tipologia	Características
Tipo 8	Tecnologia: Laser a cores Velocidade de impressão: 10-20 PPM Resolução de impressão até 1200x1200 dpi Armazenamento: 1 gaveta + by-pass: - 200 folhas (gaveta) - 50 folhas (by pass) Gramagens suportadas: - de 60 a 100grs (duplex) - de 60 a 150grs (gaveta). - de 60 a 200grs + envelopes (by-pass) Formatos a suportar: A4 Tipo de Papel suportado: Branco / Reciclado / Cartolinas (até 200grs) / Timbrado / Cor / Envelopes Interface de Rede: Ethernet (10 / 100 mbits) com suporte TCP/IP Integração com Active Directory

3.1.8. Equipamentos específicos

Foram identificados alguns equipamentos para funções específicas que deverão ser propostos (um de cada), nomeadamente:

	Equipamento	Descrição
E1	Impressão de licenças (cartolina ~160gr)	Impressora para impressão de licenças em cartolina actualmente (HP Color Laserjet 2605 dtn)
E2	Impressão de Cheques	Impressora para impressão de cheques e respectiva carta com referência (actualmente Epson EPL-5800) Nota: A impressora de substituição <u>terá que permitir a visualização do cheque antes de ser este ser impresso</u> (à semelhança do actual equipamento)
E3	Impressão de Facturação	Impressora para emissão de facturas (actualmente HP Laserjet 8150n)

Estes equipamentos serão instalados nos edifícios sede em Lisboa.

3.1.9. Distribuição de equipamentos por localização

A tabela seguinte identifica os equipamentos que deverão ser disponibilizados por localização:

Localizações	Tipo 0	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4	Tipo 5	Tipo 6	Total Equipamentos
	Repro	MF Cores	MF Preto	MF Preto Pessoal	Laser Rede Cores	Laser Rede Preto	Laser Rede cores	
Sede Edifício 12	2	15	21	5	3	5	9	60
Sede Edifício 14		8	7	0	0	2	6	23
Braancamp 52		1	0	0	0	0	0	1
Barcarena		6	4	0	1	1	0	12
Porto		2	1	0	1	3	0	7
Madeira		1	1	0	1	2	0	5
Açores		1	2	0	0	0	0	3
TOTAL	2	34	36	5	6	13	15	111

O concorrente obriga-se a manter os valores adjudicados e contratados na eventualidade de, durante a vigência do contrato, haver transferência de parte dos equipamentos entre as localizações indicadas ou se eventualmente se vierem a estabelecer novas localizações em substituição das agora existentes (num raio de 15Km em relação a estas), sem prejuízo do eventual pagamento dos custos com a deslocalização dos equipamentos.

3.2. Consumos

O ICP-ANACOM estima um **consumo anual de 9.000.000 (nove milhões) de cópias / impressões**, distribuídas da seguinte forma:

- 7.000.000 (sete milhões) de cópias a preto
- 2.000.000 (dois milhões) de cópias a cores

Deverá ser incluído no serviço base, um conjunto de cópias anual correspondente aos valores indicados. Por cada cópia entende-se toda a manutenção e consumíveis necessários (exceptuando papel e energia eléctrica) para o correcto funcionamento dos equipamentos.

O concorrente deverá apresentar o custo unitário para cópias a preto e a cores, sendo que estes valores serão iguais para qualquer equipamento

(independentemente da tipologia usada – com excepção dos equipamentos específicos).

O concorrente obrigará-se a manter o mesmo valor por cópia para um aumento do volume de impressão até 30% formalizando o facto na proposta.

No caso dos equipamentos específicos (identificados no ponto 3.1.88), deverá ser incluído a manutenção para todo o período de contrato e identificado o custo dos seus consumíveis, dado que o conjunto de cópias a propor não deverá abranger estes equipamentos.

3.3. Componente de software

A solução deverá disponibilizar todo o software necessário para a sua correcta operação, pelo que o mesmo deverá ser incluído no serviço a prestar. Os pontos seguintes identificam os requisitos mínimos para as respectivas componentes, devendo cada concorrente garantir que a solução proposta contém todos os componentes para o seu óptimo funcionamento.

3.3.1. Gestão e controlo

Componente de software servidor para a gestão e controlo dos equipamentos, com as seguintes características:

Integração com MS Active Directory, LDAP e XML – para gestão centralizada de utilizadores, equipamentos e autenticação;

Software de contabilização e análise de custos centralizado – compatível com SQL Server;

Funcionalidade "Follow me" ou similar – impressão realizada no equipamento em que o utilizador se autentica;

Elaboração de relatórios por Grupo/Utilizador/Equipamento/Centro de custo;

Driver universal com impressão segura e contabilização de custos nativos;

Impressão num único driver independentemente da linguagem utilizada (PS ou PCL);

Impressão de trabalhos através do uso de regras de autorização dadas por responsáveis;

Aplicação em língua portuguesa;

Elaboração de tarefas automáticas para e-mail;

Número ilimitado de dispositivos a contabilizar.

3.3.2. Aplicação para manutenção preventiva e assistência técnica

Transmissão Automática de Contagens;

Elaboração de estatísticas técnicas on-line;

Pedidos de consumíveis de forma automática para o fornecedor;

Alarmística de avarias automatizada (por email) ao fornecedor;

Histórico e Lista detalhada de Erros disponível on-line;

Software de manutenção dos equipamentos (software alarmístico – a ser utilizado na 1ª linha de suporte).

3.3.3. Outros

Os equipamentos terão um Sistema de autenticação por código PIN ou Cartão (excepto equipamentos pessoais ou específicos).

Capacidade para gerir vários números de faxes, garantindo a entrega dos faxes recebidos no sistema de email e/ou área de rede e/ou através da impressão automática (nos equipamento com módulo de fax).

Capacidade para envio de faxes a partir do equipamento multifuncional e/ou a partir dos computadores dos utilizadores, nomeadamente a partir das ferramentas tradicionais de escritório (MS Word, MS Excel, Acrobat Reader,...).

Caso haja necessidade de utilização de equipamento servidor, o mesmo será disponibilizado pelo ICP-ANACOM, pelo que o concorrente deverá identificar os respectivos requisitos técnicos, incluindo qual o formato (físico ou virtual).

3.4. Caracterização do serviço a prestar

3.4.1. Implementação

O prestador de serviços será responsável pela total implementação da solução proposta, incluindo:

Instalação física e configuração dos equipamentos – nos locais indicados pelo ICP-ANACOM;

Remoção e tratamento dos equipamentos obsoletos a indicar pelo ICP-ANACOM (a substituir) em conformidade com a legislação em vigor.

Preparação de drivers a instalar nos postos de trabalho – que possibilite a sua instalação massiva e automatizada em postos de trabalho com Sistema Operativo Windows (ex. via active directory, script, etc).

Instalação das aplicações de gestão e assistência em servidor (equipamento a disponibilizar pelo ICP-ANACOM).

Testes de carga e fine-tuning para aceitação.

Será, também, da responsabilidade do prestador de serviços a gestão do processo de mudança, quer seja na planificação, coordenação das acções, como na comunicação com os utilizadores – devendo ser descrito em sede de proposta, o respectivo planeamento (macro) e metodologia a adoptar no projecto de implementação e mudança.

O prestador de serviços terá que se disponibilizar para a realização de reuniões de comité de projecto com os interlocutores do ICP-ANACOM e/ou outras entidades nomeadas para acompanhamento da evolução do projecto.

A conclusão do projecto de implementação não poderá ultrapassar 45 dias, após a data de assinatura do contrato, sendo que por conclusão entende-se a disponibilização de todos os serviços / funcionalidades contratadas (excepção feita para situações em que haja mútuo acordo na alteração do planeamento de projecto / *milestones*).

Deverão ser disponibilizados manuais de utilização em língua portuguesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato electrónico).

Todos os custos de transporte dos equipamentos novos e obsoletos serão da responsabilidade do prestador de serviços.

3.4.2. Manutenção

Após a implementação da solução, o prestador de serviços deverá assegurar os serviços associados à manutenção preventiva e correctiva da solução.

Entre outras, deverão ser asseguradas as seguintes tarefas – sempre que necessário:

Limpeza de visor e rolos;

Testes e afinação de cores;

Substituição de kits;

Substituição dos recipientes do Toner residual;

Outros serviços necessários ao correcto funcionamento dos equipamentos.

Relativamente à manutenção correctiva, o prestador de serviços terá a responsabilidade de garantir o suporte de 2ª linha.

O suporte de 1ª linha será da responsabilidade do ICP-ANACOM que possui uma estrutura interna própria que assegurará as seguintes atribuições:

Criação, gestão e encerramento dos pedidos;

Caracterização dos pedidos;

Resolução das incidências reportadas sempre que as competências técnicas necessárias não ultrapassam os conhecimentos/autonomia do 1º nível;

Gestão e monitorização das incidências transferidas para o suporte de 2º nível.

A 2ª linha de suporte deverá resolver as incidências transferidas do 1º nível através:

Comunicação telefónica com a 1ª linha de suporte e/ou utilizador identificado pelo ICP- ANACOM;

Deslocação de técnico(s) às instalações do ICP-ANACOM e da CPEC.

Relativamente ao processo de substituição dos consumíveis, junto de cada equipamento poderão ser guardados entre 2 a 3 consumíveis, sendo a substituição da responsabilidade de um colaborador nomeado pelo ICP-ANACOM.

4. NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIDADES

O ICP-ANACOM entende que os serviços a prestar têm um elevado impacto na actividade dos seus utilizadores, pelo que o serviço deverá orientar-se por um conjunto de indicadores de qualidade, nomeadamente:

Projecto de Implementação:

Conforme planeamento proposto

Manutenção:	Requer subs. equipamento	Não requer subs. equipamento	Nível cumprimento mensal
Continente	< 24 horas	< 4 horas	> 95%
Ilhas	< 48 horas		

Horário: Dias úteis das 9:00 às 18:00

Caso não sejam cumpridos os níveis de serviço anteriormente descritos, o ICP-ANACOM poderá aplicar as seguintes penalidades:

Manutenção	Entre 4 e 8 horas após SLA	Entre 8 e 16 horas após SLA	Superior a 16h após SLA
Não requer substituição de equipamento	5% da mensalidade do equipamento	10% da mensalidade do equipamento	1% por cada hora (poderá motivar rescisão)
Requer substituição de equipamento	Entre 24 e 36 horas após SLA	Entre 36 e 48 horas após SLA	Superior a 48h após SLA
	5% da mensalidade do equipamento	10% da mensalidade do equipamento	0,5% por cada hora (poderá motivar rescisão)

5. MATRIZES

O prestador de serviços deverá preencher, integralmente, os requisitos indicados nas seguintes matrizes:

MATRIZES ANEXAS

	Contrato "pay-per-use"	
Tipologia	Custo mês (36m)	
Tipo 0 - Reprografia		Custos unitários (por equipamento)
Tipo 1 - MF Cores		
Tipo 2 - MF Preto		
Tipo 3 - MF Pessoal		
Tipo 4 - Laser Cores		
Tipo 5 - Laser Preto		
Tipo 6 - Laser de Gabinete		

	Contrato "pay-per-use"	
Equipamentos Específicos	Custo mês (36m)	
Impressão de licenças (cartolina ~160gr)		Impressora para impressão de licenças em cartolina actualmente (HP Color Laserjet 2605 dtn)
Impressão de Cheques		Impressora para impressão de cheques e respectiva carta com referência (actualmente Epson EPL-5800)
Impressão de Facturação		Impressora para emissão de facturas (actualmente HP Laserjet 8150n)

Consumos	Custo unit. (€)	Observações
Custo cópia a cores (unit.)		Custo unitário (página) de cópia ou impressão a cores (todos os perfis)
Custo cópia a preto (unit.)		Custo unitário (página) de cópia ou impressão a preto (todos os perfis)
Consumíveis para eq. específicos - E1 (preto)		Custo unitário para consumíveis para equipamentos específicos (fora da tipologias)
Consumíveis para eq. específicos - E1 (cor)		
Consumíveis para eq. específicos - E2 (preto)		
Consumíveis para eq. específicos - E2 (cor)		



Consumíveis para eq.
específicos - E3 (preto)

Consumíveis para eq.
específicos - E3 (cor)