

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

DIREÇÃO GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS E DE RECURSOS FINANCEIROS

DIREÇÃO GERAL DE INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

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

CADERNO DE ENCARGOS

JULHO 2023

Concurso público para aquisição de uma solução integrada de serviços de impressão e cópia

Parte I – Condições Gerais

Capítulo I – Disposições gerais

| | |
|----------------------------|---|
| 1. Apresentação | 4 |
| 2. Objeto | 4 |
| 3. Contrato | 4 |
| 4. Preço | 5 |
| 5. Prazo do contrato | 5 |

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

| | |
|---|---|
| 6. Obrigações principais do prestador de serviços | 5 |
| 7. Forma de prestação dos serviços | 6 |
| 8. Prazo da prestação dos serviços | 6 |
| 9. Local da prestação dos serviços | 6 |
| 10. Certificação de competência técnica | 7 |

Subsecção II – Dever de sigilo

| | |
|------------------------------------|---|
| 11. Sigilo e diligência | 7 |
| 12. Prazo do dever de sigilo | 7 |

Subsecção III – Prevenção de conflito de interesses

| | |
|---|---|
| 13. Prevenção de conflito de interesses | 7 |
|---|---|

Secção II – Obrigações da ANACOM

| | |
|---|----|
| 14. Preço contratual | 9 |
| 15. Condições de faturação e de pagamento | 10 |

Capítulo III – Penalidades contratuais

| | |
|--|----|
| 16. Penalidades contratuais | 11 |
| 17. Força maior | 12 |
| 18. Resolução do contrato por parte da ANACOM | 13 |
| 19. Resolução do contrato por parte do prestador de serviços | 14 |

Capítulo IV – Seguros

20. Seguros 15

Capítulo V – Resolução de litígios

21. Foro competente..... 15

Capítulo VI – Disposições finais

22. Subcontratação e cessão da posição contratual 15
23. Gestor do contrato 16
24. Comunicações e notificações 16
25. Contagem dos prazos..... 16
26. Legislação aplicável..... 16

Parte II – Especificações Técnicas

Especificações técnicas.. 17

Parte I

Condições gerais

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.^a

Apresentação

A entidade adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na Rua Ramalho Ortigão, 51, 1099-099 Lisboa.

Cláusula 2.^a

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição, para a ANACOM, 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 corretiva).

Cláusula 3.^a

Contrato

- 1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ANACOM;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

- 3 - Em caso de divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 4 - Em caso de divergências entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 170 000 (cento e setenta mil) euros.

Cláusula 5.ª

Prazo do contrato

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços 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.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

- 1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.

- 2 - O prestador de serviços fica obrigado 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 necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.
- 3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

Cláusula 7.^a

Forma de prestação dos serviços

- 1 - 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. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), de modo que se obtenha uma elevada eficácia no processo de gestão do serviço.
- 2 - O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar manuais de utilização em língua portuguesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato eletrónico), necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento dos equipamentos a instalar na ANACOM.

Cláusula 8.^a

Prazo de prestação dos serviços

O contrato mantém-se em vigor durante o período de três anos, a contar do primeiro dia do mês seguinte à data de celebração do contrato, devendo todos os serviços de implementação da solução objeto do contrato a outorgar ficar concluídos no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data de início da prestação dos serviços.

Cláusula 9.^a

Local da prestação dos serviços

A prestação dos serviços a contratar, bem como a instalação dos respetivos equipamentos, será efetuada nas seguintes instalações da ANACOM:

- Lisboa – Rua Ramalho Ortigão, n.º 51;
- Porto - Rua Direita do Viso, n.º 59;

- Barcarena – Alto do Paimão;
- Açores – Rua dos Valados, n.º 18, Ponta Delgada;
- Madeira – Rua Vale das Neves, n.º 19, Funchal.

Cláusula 10.^a

Certificação de competência técnica

O prestador de serviços deverá ser reconhecido pelo fabricante dos equipamentos a fornecer como parceiro certificado para a implementação do projeto objeto do presente concurso, apresentando para o efeito declaração emitida pelo próprio fabricante, válida à data da entrega da proposta.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 11.^a

Sigilo e diligência

- 1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.
- 2 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
- 3 - 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.
- 4 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 5 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do

sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.

- 6 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 12.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela ANACOM, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Subsecção III

Prevenção de conflitos de interesses

Cláusula 13.^a

Prevenção de conflitos de interesses

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

- 1 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.
- 2 - Não detém qualquer participação social ou interesses nas empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.
- 3 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação

contratual, remunerada ou não, com outras entidades cuja atividade possa colidir com o exercício das atribuições e competências da ANACOM e **que possa originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

- 4 - Se ao longo da prestação de serviços vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

Secção II

Obrigações da ANACOM

Cláusula 14.ª

Preço contratual

- 1 - Pelo fornecimento da solução integrada de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a 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 à ANACOM, nomeadamente, entre outros, os relativos:
 - ao transporte dos novos equipamentos objeto do contrato para as instalações da ANACOM;
 - à instalação, na ANACOM, dos novos equipamentos objeto do presente procedimento pré-contratual;
 - à formação, na ANACOM, aos utilizadores finais, no manuseamento do equipamento;
 - à formação técnica (*software* e equipamentos), na ANACOM, aos técnicos de 1.ª linha de apoio ao utilizador (*helpdesk*) e encaminhamento de pedidos para o *helpdesk* do prestador de serviços;
 - à manutenção preventiva e corretiva dos novos equipamentos;
 - ao fornecimento dos respetivos consumíveis (exceto papel);

- 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 correta prestação dos serviços a contratar.

Cláusula 15.^a

Condições de faturação e de pagamento

- 1 - A quantia devida pela ANACOM, nos termos da cláusula anterior, será faturada fracionada e mensalmente no final de cada mês a que diga respeito, e paga em euros, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de receção das respetivas faturas na ANACOM, as quais só poderão ser emitidas após o vencimento das obrigações a que se referem.
- 2 - A primeira fatura só poderá ser emitida no final do mês respeitante à conclusão, e aceitação pela ANACOM, dos serviços de implementação, sendo faturado o período correspondente, e as restantes serão sucessivamente faturadas no final dos meses seguintes até final do contrato.
- 3 - Para os efeitos do ponto anterior, a validação e aceitação dos serviços de implementação pela ANACOM será efetuada pelo gestor do contrato designado pela ANACOM, nos termos e de acordo com a respetiva cláusula do presente caderno de encargos, após comunicação da conclusão dos serviços de implementação por parte do prestador dos serviços.
- 4 - Em caso de discordância, por parte da ANACOM, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 5 - O prestador de serviços deverá cumprir com a legislação em vigor relativa à faturação eletrónica em procedimentos aquisitivos de contratação pública, nomeadamente, entre outras, o disposto no Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, na sua redação em vigor, que regula as obrigações relativas ao processamento de faturas e outros documentos fiscalmente relevantes, e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na versão em vigor que define o

modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos.

- 6 - As faturas deverão ser compatíveis com o sistema de faturação eletrónica implementado pela ANACOM.
- 7 - Para efeitos de cumprimento do referido no parágrafo anterior, será o prestador de serviços devidamente informado pela ANACOM do procedimento a seguir para proceder à faturação dos serviços prestados, mediante pedido de esclarecimento do prestador de serviços, a enviar para o endereço de correio eletrónico infoeletronica@anacom.pt.
- 8 - Desde que devidamente emitidas, e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN que seja indicado pelo prestador de serviços.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 16.^a

Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, por motivos que lhe sejam exclusivamente imputáveis, correspondentes a 2% por cada dia útil de atraso, até ao limite de 20% do valor global contratual.
- 2 - A ANACOM pode ainda exigir ao prestador dos serviços o pagamento de uma pena pecuniária, nos seguintes termos:
 - pelo incumprimento da data de conclusão dos serviços de implementação mencionados na cláusula oitava do presente caderno de encargos, 2% do valor global do contrato por cada dia útil de atraso;
 - pelo incumprimento respeitante ao incumprimento dos níveis de serviço, os montantes fixados no ponto 3.5., Níveis de Serviço e Penalidades, da parte II, do presente caderno de encargos.
- 3 - O valor mensal de penalidades a aplicar não poderá ficar sujeito a qualquer limite respeitante a qualquer percentagem do valor de faturação mensal (global).

- 4 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.
- 5 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do número 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
- 6 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 7 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 8 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 17.^a

Força maior

- 1 - Não podem ser impostas 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 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, incêndios, 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 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 afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 18.^a

Resolução do contrato por parte da ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a 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, nomeadamente o incumprimento das obrigações resultantes do contrato a outorgar ou a sua prossecução deficiente e/ou reiterada.
- 2 - A ANACOM poderá, igualmente, resolver o contrato se se verificar o incumprimento dos níveis de serviço superior a 16 horas úteis após SLA, conforme mencionado no ponto 3.5., Níveis de Serviço e Penalidades, da parte II, do presente caderno de encargos
- 3 - Nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 12/2021, de 9 de fevereiro, na sua redação em vigor, o direito de resolução referido no parágrafo

primeiro da presente cláusula exerce-se mediante declaração a enviar pela ANACOM ao prestador de serviços para o endereço de correio eletrónico do gestor (ou responsável) do contrato do prestador de serviços, ou para o endereço de correio eletrónico a facultar pelo prestador de serviços para os efeitos do disposto no presente caderno de encargos, no que respeita às comunicações e notificações entre as partes cocontratantes.

- 4 - O direito de resolução referido no parágrafo primeiro da presente cláusula não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.
- 5 - A resolução do contrato pela ANACOM não prejudica o dever de o adjudicatário indemnizar a ANACOM pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no parágrafo primeiro da presente cláusula, nem a possibilidade de aplicação das penalidades mencionadas no presente caderno de encargos.

Cláusula 19.^a

Resolução do contrato 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 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 à ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última 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 444.º do CCP.

Capítulo IV

Seguros

Cláusula 20.^a

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 da ANACOM.
- 2 - A 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 21.^a

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 gerais

Cláusula 22.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

- 1 - A subcontratação e a cessão da posição contratual por qualquer das partes regem-se nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 316.º e seguintes do CCP.
- 2 - O prestador de serviços não poderá subcontratar, total ou parcialmente, qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a outorgar sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM.
- 3 - A subcontratação de qualquer entidade por parte do prestador de serviços não o desvinculará de qualquer responsabilidade ou obrigação para si decorrente do contrato a outorgar.

- 4 - O prestador de serviços não poderá ceder a sua posição contratual, total ou parcialmente, de qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a outorgar sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM.

Cláusula 23.^a

Gestor do contrato

Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.

Cláusula 24.^a

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 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.

Cláusula 25.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, exceto para os níveis de serviço referidos no ponto 3.5., da parte II, do presente caderno de encargos.

Cláusula 26.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Parte II

Especificações técnicas

1. Introdução

A ANACOM pretende adquirir uma solução integrada de serviços para impressão e cópia, que inclua a disponibilização dos equipamentos, do software de alarmística de avarias e de contagem de consumos, dos consumíveis e do 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, utilizando metodologias reconhecidas (e.g. ITIL) de modo a se obter um elevado nível de eficiência na prossecução deste processo.

2. Objetivo

Renovação da solução de impressão e cópia existente, no contexto do modelo de prestação de serviço com elevado controlo sobre custos de utilização e proatividade nas ações de manutenção de modo a minimizar os tempos de indisponibilidade da solução para os utilizadores da ANACOM.

A seleção de um prestador de serviços especializado, visa obter uma solução integrada, transferindo para esse o esforço de gestão e manutenção da solução concretizada de forma eficiente.

3. Características gerais da solução

3.1. Software e funcionalidades da solução

R001. Os equipamentos multifuncionais e quaisquer outros componentes de hardware e software inerentes à solução, têm de ser compatíveis e integrar a plataforma de software de gestão existente na ANACOM, o **YSoft SafeQ 6 On-Premises**. O prestador de

serviços tem de deter as **competências técnicas necessárias** no software de gestão indicado a fim de assegurar a implementação, a configuração e a manutenção da solução neste contexto.

R002. A solução tem de implementar, através do fornecimento de software adequado, o envio automático centralizado ao prestador de serviços da alarmística de avarias para assistência técnica e manutenção preventiva, dos pedidos de consumíveis e das contagens de consumos.

R003. A solução tem de disponibilizar estatísticas com indicadores técnicos sobre os equipamentos, contadores e registo de erros e avarias.

R004. A solução tem de suportar os ambientes operativos Microsoft Windows 10, Windows 11 e Windows Server 2019.

R005. A documentação da solução e respetivos manuais têm de ser disponibilizados em língua portuguesa (português europeu) ou, quando não disponível, em língua inglesa.

3.2. Requisitos comuns aos equipamentos de Tipologia 1 e 2

R006. Os equipamentos têm de ser **multifuncionais**, com suporte das funcionalidades de impressão, cópia e digitalização a cores e a preto (tons de cinza).

R007. A tecnologia de impressão dos equipamentos tem de ser **LASER** ou **LED**.

R008. Todos os equipamentos a fornecer **têm de ser novos** (com zero cópias) e com data de fabrico posterior a janeiro de 2022.

R009. A solução de equipamentos tem de ser homogénea quanto ao fabricante, ou seja, todos os equipamentos a fornecer têm de ser da mesma marca.

R010. A solução de equipamentos tem de ser uniforme quanto à tipologia, ou seja, todos os equipamentos da mesma tipologia têm de ser do mesmo modelo.

- R011. Os equipamentos têm de suportar a **resolução de impressão** de 1200 x 1200 dpi a cores e a preto (tons de cinza) – os equipamentos podem, além desta, suportar outras resoluções (e.g. impressão em modo de poupança de toner).
- R012. Os equipamentos têm de suportar a **resolução de cópia e digitalização** de 600 x 600 dpi a cores e a preto (tons de cinza) – os equipamentos podem, além desta, suportar outras resoluções.
- R013. Os equipamentos têm de dispor de memória RAM mínima de 4 GiB.
- R014. Os equipamentos têm de dispor de armazenamento interno com suporte de encriptação AES 256-bit.
- R015. Os equipamentos têm de suportar a ligação em rede local (LAN) com interface Ethernet conforme as especificações IEEE Std. 802.3ab (1000BASE-T, 1GbE).
- R016. Os equipamentos têm de disponibilizar interface Web com autenticação “Form-based Authentication” para acesso de gestão, controlo e configuração remota, através de protocolo HTTP sobre protocolo TLSv1.2 e TLSv1.3 (HTTPS).
- R017. Os equipamentos têm de suportar a autenticação de rede conforme o protocolo Extensible Authentication Protocol (EAP) over LAN, especificação IEEE Std. 802.1X e IETF RFC 3748, com suporte do EAP Method Type EAP-TLS (13) conforme a especificação IETF RFC 5216.
- R018. Os equipamentos têm de suportar os protocolos de rede TCP sobre IPv4 e IPv6. Para quaisquer outros protocolos destes níveis (e.g. IPX/SPX) ou de outros que sejam eventualmente suportados (e.g. SNMP, TFTP, FTP, IPP, LPR/LPD, BOOTP, DHCP, SLP), os equipamentos têm de permitir a sua desativação por configuração local e gestão remota.
- R019. Os equipamentos têm de suportar a recolha centralizada e o envio automático ao prestador de serviços, da alarmística de avarias para assistência técnica e manutenção preventiva, dos pedidos de consumíveis, e das contagens de consumos efetuados por

utilizador e grupo de utilizadores, por equipamento e por tipos de trabalho discriminado por preto e a cores.

- R020. Os equipamentos têm de suportar a autenticação do utilizador por PIN para acesso às funcionalidades de impressão, cópia e digitalização.
- R021. Os equipamentos têm de suportar a gestão centralizada dos PINs de autenticação do utilizador.
- R022. Os equipamentos têm de suportar a funcionalidade de fila de impressão segura com retenção dos trabalhos que poderão ser libertados em qualquer equipamento, independentemente da sua localização, após autenticação do utilizador com o respetivo PIN (funcionalidade follow you).
- R023. Os equipamentos têm de suportar a **impressão, cópia e digitalização em frente e verso** (duplex).
- R024. Os equipamentos têm de suportar faces de input:output 1:1, 1:2, 2:2 e 2:1.
- R025. Os equipamentos têm de suportar a digitalização para **formato de ficheiro PDF, PDF/A** (Std. ISO 19005 PDF/A-1 nos dois níveis de conformidade PDF/A-1a e PDF/A-1b e PDF/A-2), TIFF e JPEG.
- R026. Os equipamentos têm de suportar a digitalização com suporte de reconhecimento de caracteres (OCR).
- R027. Os equipamentos têm de suportar a digitalização conforme o standard **TWAIN**.
- R028. Os equipamentos têm de suportar as especificações PDL (Page Description Language): PostScript 3, PCL 6, PDF 1.7.
- R029. Os equipamentos têm de suportar a utilização de **driver de impressão universal**, independente do modelo de equipamento e da linguagem utilizada (PostScript, PCL, PDF).
- R030. Os equipamentos têm de ser suportados em ambientes operativos Microsoft Windows 10, Windows 11 e Windows Server 2019.

- R031. Os equipamentos têm de suportar a funcionalidade de envio de digitalizações por **correio eletrónico** (Scan to Email) conforme a especificação do protocolo SMTP nos IETF RFCs 5321 e 5322.
- R032. Os equipamentos têm de suportar a funcionalidade de envio de digitalizações para **Network Shares** (Scan to Network Folder) suportada no protocolo SMBv2 ou superior.
- R033. Os equipamentos têm de suportar a Integração com Microsoft Windows Domain Active Directory LDAP em Windows Server 2019.
- R034. Os equipamentos têm de suportar a configuração dos parâmetros de Time Zone (TZ) e Daylight Saving Time (DST).
- R035. Os equipamentos têm de suportar a manutenção automática da data/hora a partir de fontes de tempo Network Time Protocol (NTPv4/SNTPv4) conforme a especificação IETF RFC 5905, considerando os parâmetros TZ e DST configurados.
- R036. Os equipamentos têm de suportar a atualização local e remotamente do firmware.
- R037. Os equipamentos têm de suportar a funcionalidade de power save com certificação **Energy Star**.
- R038. Os equipamentos têm de dispor de visor tátil colorido para controlo local com interface em língua portuguesa.
- R039. Na entrega os equipamentos têm de ser fornecidos munidos de todos os respetivos consumíveis, toners, agrafos e outros (exceto papel) necessários à sua plena operação.

3.3. Tipologia 1 – Equipamento Multifuncional Departamental (EMD)

- R040. Os equipamentos têm de suportar as funcionalidades de impressão, cópia e digitalização nos formatos A3, A4 e A5.
- R041. Os equipamentos têm de suportar a **capacidade de impressão e cópia de 55 páginas A4 por minuto** (ppm), a cores e a preto (tons de cinza), medida em conformidade com a norma **ISO/IEC 24734**.

- R042. Os equipamentos têm de suportar no mínimo um volume de impressão médio mensal (Average Monthly Print Volume) de 20.000 páginas.
- R043. Os equipamentos têm de suportar a utilização de um toner cartridge por cada cor Black, Yellow, Magenta e Cyan, com capacidade mínima de 20.000 páginas cada (a 5 % de área A4).
- R044. Os equipamentos têm de dispor de **um alimentador automático de documentos frente e verso de passagem única** com uma capacidade mínima de 100 folhas nos formatos suportados.
- R045. Os equipamentos têm de dispor de **uma bandeja bypass** com uma capacidade mínima de 100 folhas nos formatos suportados.
- R046. Os equipamentos têm de dispor de **duas bandejas** de alimentação (input trays) **no formato A4**, com uma capacidade individual de armazenamento de papel mínima de 500 folhas. Estas duas bandejas têm de perfazer um total conjunto mínimo de 2.000 folhas e não podem exceder as 4.000 folhas.
- R047. Os equipamentos têm de dispor de **duas bandejas** de alimentação (input trays) **no formato A3**, com uma capacidade individual de armazenamento de papel mínima de 500 folhas. Estas duas bandejas têm de perfazer um total conjunto mínimo de 1.000 folhas e não podem exceder as 2.000 folhas.
- R048. Os equipamentos têm de dispor de **uma bandeja de saída** (output tray) com capacidade mínima de 2.000 folhas nos formatos suportados.
- R049. Os equipamentos têm de suportar a saída diferenciada de impressão e cópia com coleções interpoladas.
- R050. As gramagens suportadas nas bandejas têm de cobrir o intervalo de 60 a 250 g/m².
- R051. Os equipamentos têm de suportar os tipos de papel branco, reciclado, pré-impresso, envelopes e Avisos de Receção.
- R052. Os equipamentos têm de suportar a redução e ampliação com zoom variável mínimo entre 25% a 400% com incrementos de 1%.

R053. Os equipamentos têm de dispor de furador 2-hole e 4-hole punch.

R054. Os equipamentos têm de dispor de agrafador de mínimo de 50 folhas.

3.4. Tipologia 2 – Equipamento Multifuncional Pessoal (EMP)

R055. Os equipamentos têm de suportar as funcionalidades de impressão, cópia e digitalização nos formatos A4 e A5.

R056. Os equipamentos têm de suportar a **capacidade de impressão e cópia de 50 páginas A4 por minuto** (ppm), a cores e a preto (tons de cinza), medida em conformidade com a norma **ISO/IEC 24734**.

R057. Os equipamentos têm de suportar no mínimo um volume de impressão médio mensal (Average Monthly Print Volume) de 8.000 páginas.

R058. Os equipamentos têm de suportar a utilização de um toner cartridge por cada cor Black, Yellow, Magenta e Cyan, com capacidade mínima de 2.500 páginas cada (a 5 % de área A4).

R059. Os equipamentos têm de dispor de **um alimentador automático de documentos frente e verso de passagem única** com uma capacidade mínima de 100 folhas nos formatos suportados.

R060. Os equipamentos têm de dispor de **uma bandeja bypass** com uma capacidade mínima de 100 nos formatos suportados.

R061. Os equipamentos têm de dispor de **uma bandeja** de alimentação (input tray) **no formato A4**, com uma capacidade de armazenamento de papel mínima de 500 folhas, sem exceder as 1.000 folhas.

R062. Os equipamentos têm de dispor de **uma bandeja de saída** (output tray) com capacidade mínima de 250 folhas nos formatos suportados.

R063. As gramagens suportadas nas bandejas têm de cobrir o intervalo de 60 a 120 g/m².

R064. Os equipamentos têm de suportar a ligação via interface USB 2.0 ou superior.

3.5. Níveis de serviço

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

R065. A disponibilidade global do serviço, definida em SLA, tem de ser igual ou superior a 95.0 % mensal.

R066. O Tempo Máximo de Reposição de Serviço (TMR) sem substituição de equipamento não pode ser superior a 4 horas. O TMR com substituição de equipamento não pode ser superior a 24 horas.

Caso não sejam cumpridos os níveis de serviço anteriormente descritos, a 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) |

Nota: Para efeito de cálculo dos SLAs, as horas acima mencionadas deverão ser enquadradas em dias úteis no período laboral das 09h00 às 18h00.

R067. Em caso de necessidade de recolha de um equipamento das instalações da ANACOM para manutenção, o equipamento de substituição tem de ser igual ao substituído garantindo todas as especificações associadas.

3.6. Número de equipamentos por tipologia

R068. Para a Tipologia 1 são necessários 21 (vinte e um) equipamentos.

R069. Para a Tipologia 2 são necessários quatro equipamentos.

3.7. Consumos

3.7.1. Consumo anual

A ANACOM estima um **consumo anual de 1.400.000** (um milhão e quatrocentas mil) **cópias e/ou impressões**, distribuídas da seguinte forma:

R070. O serviço tem de assegurar um consumo anual de cópias e/ou impressões a preto de **800.000** (oitocentas mil).

R071. O serviço tem de assegurar um consumo anual de cópias e/ou impressões a cores de **600.000** (seiscentas mil).

3.7.2. Custos unitários

R072. Tem de ser indicado o custo unitário para o modelo de Tipologia 1.

R073. Tem de ser indicado o custo unitário para o modelo de Tipologia 2.

R074. Têm de ser indicados os custos unitários para os modelos de Tipologia 1 e Tipologia 2 no caso de ser necessário, no primeiro ano do contrato, aumentar o respetivo número até cinco unidades, em procedimento aquisitivo em separado.

R075. Tem de ser indicado o custo unitário para cópias e/ou impressões a preto, sendo que este valor será o mesmo independentemente da tipologia de equipamento.

R076. Tem de ser indicado o custo unitário para cópias e/ou impressões a cores, sendo que este valor será o mesmo independentemente da tipologia de equipamento.

3.7.3. Manutenção de Valor

R077. O concorrente tem obrigatória e expressamente de referir na sua proposta que se compromete a manter o valor por cópia para um aumento do volume anual de impressão até 30% (procedimento aquisitivo em separado).

R078. O concorrente tem obrigatória e expressamente de referir na sua proposta o valor por cópia para um aumento do volume anual de impressão superior a 30% (procedimento aquisitivo em separado).

3.8. Distribuição dos equipamentos por tipologias e por localização

R079. Os equipamentos, por tipologia, têm de ser disponibilizados nas localizações conforme a tabela seguinte:

| Local | Morada | Tipologia 1 (EMD) | Tipologia 2 (EMP) | Total |
|-----------|---|-------------------|-------------------|-----------|
| Sede | Rua Ramalho Ortigão, 51 1099 - 099 Lisboa | 10 | 2 | 12 |
| Barcarena | Alto do Paimão 2730 - 216 Barcarena | 6 | | 6 |
| Porto | Rua Direita do Viso, 59 4250 - 198 Porto | 3 | | 3 |
| Madeira | Rua Vale das Neves, 19 9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal | 1 | 1 | 2 |
| Açores | Rua dos Valados, 18 - Relva 9500 - 652 Ponta Delgada | 1 | 1 | 2 |
| Total | | 21 | 4 | 25 |

R080. 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 15 km em relação a estas), sem prejuízo do eventual pagamento dos custos com a deslocalização dos equipamentos.

3.9. Cálculo do preço

A fórmula para cálculo do preço final é dada pela seguinte equação:

$$\text{Preço Final} = \text{RT} + \text{PPU}$$

$$\text{RT} - \text{Renda das Tipologias} = \text{CT1} + \text{CT2}$$

$$\text{CTn} = (\text{Custo Mensal Tipologia n} * \text{Nr de Equipamentos Tipologia n}) * 36 \text{ meses}$$

$$\text{PPU} - \text{Pay-per-use} = ((800.000 * \text{Custo Unitário Preto}) + (600.000 * \text{Custo Unitário Cores})) * 3 \text{ anos}$$

R081. O valor total resultante do cálculo dos custos unitários, de acordo com a fórmula de cálculo de preço final aplicável, tem de ser igual ao valor global da proposta apresentada.

3.10. Outros

A ANACOM disponibiliza equipamentos servidores de domínio (Domain Controllers) e de impressão (Print Servers), um por cada localização em LANs a 1 Gbps interligadas por rede WAN a 100 Mbps, em ambiente Microsoft Windows num único domínio (Active Directory).

A distribuição de utilizadores pelas diferentes localizações é conforme a seguir aduzido:

| Localização | Utilizadores |
|--------------------|---------------------|
| Lisboa | 300 |
| Porto | 30 |
| Barcarena | 100 |
| Madeira | 10 |
| Açores | 10 |

4. Caracterização do serviço a prestar

4.1. Implementação

R082. O prestador de serviços tem de ser responsável pela total implementação da solução proposta, incluindo:

- a) Instalação física e configuração dos novos equipamentos nos locais indicados pela ANACOM;
- b) Preparação de drivers a instalar nos postos de trabalho que possibilite a sua distribuição massiva e automatizada em postos de trabalho com sistema operativo Windows 10 e 11;
- c) Instalação das aplicações de alarmística e assistência em equipamento servidor a disponibilizar pela ANACOM;
- d) Testes de carga e *fine-tuning* para aceitação.

R083. O prestador de serviços tem de ser responsável pela gestão do processo de mudança, pela respetiva planificação, coordenação das ações e comunicação com os utilizadores. Tem de ser obrigatoriamente apresentado na proposta o **planeamento** macro, a **calendarização** e a **metodologia** a adotar no projeto de implementação e mudança. A transferência de conhecimento, como a **formação** aos utilizadores e à equipa técnica da ANACOM, faz parte do processo de mudança.

R084. O prestador de serviços tem de se disponibilizar para a realização de reuniões de projeto com os interlocutores da ANACOM e/ou outras entidades nomeadas para acompanhamento da evolução do projeto.

R085. A conclusão do projeto de implementação **não poderá ultrapassar 45 dias**, após a data de assinatura do contrato. Por conclusão do projeto entende-se a disponibilização de todos os serviços e entrega das funcionalidades contratadas (exceção feita para situações em que haja mútuo acordo na alteração do planeamento

de projeto), após assinatura do respetivo auto de aceitação pela ANACOM.

R086. Têm de ser disponibilizados, em formato eletrónico e em língua portuguesa, manuais de utilização para distribuição aos utilizadores finais.

R087. Todos os custos de transporte dos equipamentos têm de ser da responsabilidade do prestador de serviços.

4.2. Manutenção

R088. Após a implementação da solução, o prestador de serviços tem de assegurar os serviços associados à manutenção preventiva e corretiva da solução, respeitantes a todas as tipologias e todos os equipamentos específicos.

É da competência e responsabilidade do prestador do serviço a definição da melhor estratégia de manutenção preventiva e corretiva da solução em termos que assegurem a operacionalidade dos equipamentos e restantes componentes conducente à sua plena utilização.

R089. Com exceção do papel e dos agrafos, o prestador de serviços tem de fornecer todos os consumíveis e kits de manutenção (e.g. toners, fusores, tambores, rolos, correias) necessários à utilização da solução e dos equipamentos durante a vigência do contrato.

R090. Entre outras, têm de ser asseguradas as seguintes tarefas sempre que necessário:

- a) A limpeza dos componentes internos dos equipamentos e substituição, quando existam, dos recipientes próprios para recolha de resíduos produzidos pela operação dos equipamentos;
- b) A substituição de kits de manutenção e outros serviços necessários ao correto funcionamento dos equipamentos.

R091. Relativamente à manutenção corretiva, o prestador de serviços tem de garantir o suporte de 2.^a linha.

R092. O prestador de serviços tem de se articular com o suporte de 1.^a linha da responsabilidade da ANACOM que assegura as seguintes atribuições:

- a) Criação, caracterização, gestão e encerramento dos pedidos;
- b) Resolução das incidências reportadas sempre que as competências técnicas necessárias não ultrapassam a autonomia da 1.^o linha;
- c) Gestão e monitorização das incidências transferidas para o suporte de 2.^o linha da responsabilidade do prestador de serviços.
- d) Substituição dos consumíveis. Junto de cada equipamento poderão ser guardados entre 2 e 3 consumíveis, sendo a sua substituição da responsabilidade da equipa da ANACOM.

R093. A 2.^a linha de suporte da responsabilidade do prestador de serviços tem de endereçar as incidências transferidas da 1.^o linha através:

- a) Comunicação telefónica com a 1.^a linha de suporte e/ou utilizador identificado pela ANACOM;
- b) Deslocação de equipa técnica às instalações da ANACOM.

5. Sistematização da proposta

A proposta tem de indicar **explicitamente** o **cumprimento** dos **requisitos** enumerados no presente documento. Tem igualmente de **evidenciar** o **cumprimento** dos **requisitos especificados** nos pontos **3.1, 3.2, 3.3 e 3.4**, através de informação do **fabricante** relativa aos equipamentos propostos e aos componentes de software que constituem a solução.

A título indicativo, sugere-se a seguinte sistematização da proposta:

Capítulo I – Resumo executivo

Breve descrição da abordagem, descrição do projeto, implementação do projeto.

Capítulo II – Solução técnica proposta

Detalhe da arquitetura e características gerais da solução, conforme ponto 3 das especificações técnicas do caderno de encargos, englobando os equipamentos propostos, componente de *software* das soluções pretendidas, pressupostos técnicos, pré-requisitos de hardware de suporte, outros.

Capítulo III – Gestão do processo de mudança

Descrição do projeto de implementação, manutenção e compromisso de cumprimento dos níveis de serviço.

Apresentação do planeamento.

Capítulo IV – Especificações técnicas dos equipamentos propostos

Apresentação técnica dos equipamentos, ordenados por Tipologia.

Apresentação dos catálogos dos equipamentos propostos, ordenados por Tipologia.

Os catálogos apresentados em português ou inglês têm de respeitar as unidades de medida ISO (International Organization for Standardization).

Capítulo V – Condições financeiras e de pagamento

Apresentação do preço total da proposta e das respetivas condições de faturação e de pagamento, tendo em conta o referido nomeadamente nas cláusulas 4.^a, 14.^a e 15.^a, da parte I, do presente caderno de encargos e ponto 3.9 da parte II, do presente caderno de encargos.

Capítulo VI – Anexos

Apresentação das declarações dos fabricantes, conforme cláusula 10.^a - Certificação de Competência Técnica, da parte I, do presente caderno de encargos.

Declaração do concorrente de aceitação do conteúdo do caderno de encargos nos termos exigidos pelo programa do concurso.

Outra documentação julgada pertinente.