



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA NOVA DE CERVEIRA
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL
CONTRATAÇÃO PÚBLICA



Caderno de Encargos


CONCURSO PÚBLICO

Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão




INDICE

Parte I - CLAUSULAS GERAIS	4
Capítulo I - Disposições Gerais	4
Cláusula 1.ª - Objeto	4
Cláusula 2.ª - Contrato	4
Cláusula 3.ª - Prazo	4
Cláusula 4.ª - Local da prestação de serviços	4
Capítulo II - Obrigações do Prestador de Serviços	5
Cláusula 5.ª – Obrigações principais do prestador de serviços	5
Cláusula 6.ª - Fases da prestação dos serviços	6
Cláusula 7.ª - Prazo para A,B,C,D e Ga o início da prestação do serviço	7
Cláusula 9.ª - Meios para a prestação de serviços	7
Cláusula 10.ª - Instalação de equipamentos	7
Cláusula 11.ª - Testes de Aceitação	7
Cláusula 12.ª - Rejeição dos serviços	8
Cláusula 13.ª - Interrupção do serviço	8
Cláusula 14.ª - Níveis de Serviço	9
Cláusula 15.ª - Disponibilidade	9
Cláusula 16.ª - Conformidade e operacionalidade dos bens	9
Cláusula 17.ª - Entrega e condições do fornecimento dos bens objeto do contrato	9
Cláusula 18.ª - Inspeção	10
Cláusula 19.ª - Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias	10
Cláusula 20.ª - Transferência da Propriedade	10
Cláusula 21.ª - Objeto do dever de sigilo	10
Cláusula 22.ª - Prazo do dever de sigilo	11
Cláusula 23.ª - Patentes, Marcas Registradas e licenças	11
Capítulo III - Obrigações do Município de Vila Nova de Cerveira	12
Cláusula 24.ª - Preço contratual	12
Cláusula 25.ª - Condições de pagamento	12

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Capítulo IV - Penalidades contratuais e resolução.....	13
Cláusula 26.^a - Penalidades contratuais.....	13
Cláusula 27.^a - Força Maior.....	13
Cláusula 28.^a - Resolução por parte do Município de Vila Nova de Cerveira.....	14
Cláusula 29.^a - Resolução por parte do prestador de serviços.....	15
Capítulo V - Caução e Seguros.....	15
Cláusula 30.^a - Caução.....	15
Cláusula 31.^a - Seguros.....	15
Capítulo VI - Disposições Finais.....	15
Cláusula 32.^a - Foro competente.....	15
Cláusula 33.^a - Subcontratação e cessão da posição contratual.....	16
Cláusula 34.^a - Comunicações e notificações.....	16
Cláusula 35.^a - Contagem dos prazos.....	16
Cláusula 36.^a - Legislação aplicável.....	16
Parte II - CLAUSULAS TÉCNICAS.....	16
Cláusula 37.^a - Quantidade e características dos equipamentos.....	16
Cláusula 38.^a - Condições gerais.....	17
Cláusula 39.^a - Requisitos funcionais.....	17
Cláusula 40.^a - Requisitos técnicos - impressão, cópia e digitalização.....	19
Cláusula 41.^a - Gestão operacional.....	19
Cláusula 42.^a - Relatórios e monitorização.....	23

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Parte I

CLAUSULAS GERAIS

Capítulo I

Disposições Gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O Presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **“Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão”**, nos termos do Código dos Contratos Públicos (**doravante designado abreviadamente por CCP**), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, na sua atual redação.

Cláusula 2.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 órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos 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 CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de **36 (trinta e seis) meses**, 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.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Cláusula 4.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços e os bens objeto do contrato e deverão ser prestados/instalados nos locais indicados pelo Município de Vila Nova de Cerveira, de acordo com o definido no **anexo A**.

Capítulo II


Obrigações do Prestador de Serviços

Cláusula 5.ª

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 decorrem para o Prestador de Serviços as seguintes obrigações principais:

- a) Entregar e instalar e manter os equipamentos identificados no **Anexo B**, nos locais indicados no **Anexo A**;
- b) Instalar e configurar um driver universal nos servidores do Município de Vila Nova de Cerveira;
- c) Instalar e configurar os softwares que permitem a programação dos menus das impressoras, accounting, controlo e gestão remota nos servidores do Município de Vila Nova de Cerveira;
- d) Dar formação de 3 elementos dos Serviços de Informática, a designar posteriormente;
- e) Prestar o serviço de assistência técnica especializada, dentro dos níveis de serviço definidos no presente Caderno de Encargos, e durante a vigência do contrato;
- f) Promover o fornecimento atempado de peças e consumíveis para todos os equipamentos, com exceção dos suportes de impressão, tais como, papel, agrafes e acetatos;
- g) Gerir de forma exclusiva e proactiva as peças e consumíveis referidos na alínea anterior;
- h) Elaborar o relatório de utilização dos equipamentos para que possam ser efetuados eventuais acertos de consumos;
- i) Comunicar a ocorrência de factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação pelo prestador de serviços ao Município de Vila Nova de Cerveira 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 prestador de serviços tome conhecimento da impossibilidade;
- j) Coordenar todo o processo de implementação da solução técnica constante da proposta, nas instalações do Município de Vila Nova de Cerveira;
- k) Prestar de forma correta as informações referentes às condições dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos, e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- l) Manter os equipamentos em bom estado, efetuando uma manutenção preventiva de acordo com as necessidades específicas de cada modelo e com uma periodicidade mínima anual;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

m) 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;

n) Disponibilizar uma equipa de gestão de serviço com a seguinte composição:

i) GESTOR COMERCIAL – pessoa a indicar pelo prestador de serviços, com funções de natureza essencialmente comercial, que constitui o primeiro ponto de contacto do contraente público e a quem este deve dirigir-se sempre que entenda necessário contactar o prestador de serviços no âmbito da execução do contrato;

ii) GESTOR DO SERVIÇO - pessoa a indicar pelo prestador de serviços com funções essencialmente técnicas, de coordenação e de supervisão, a quem cabe, em particular, a responsabilidade pela elaboração dos relatórios relativos à prestação do serviço;

iii) GESTOR TÉCNICO – pessoa a indicar pelo prestador de serviços, responsável pelo acompanhamento diário da execução do contrato, competindo-lhe, concretamente, a minimização dos tempos de deteção e de resolução de falhas.

o) Disponibilizar um recipiente 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.

p) A obrigação de garantia dos bens objeto do contrato;

q) A obrigação de garantia dos serviços identificados na sua proposta.

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


Cláusula 6.ª

Fases da prestação dos serviços

1. 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;
- iii.** Prestação de serviços de impressão, cópia, digitalização e fax.

2. Os trabalhos inerentes à primeira e segunda fase de prestação dos serviços, a concretizar nos diversos locais indicados pelo contraente público, não podem, em circunstância alguma, provocar a interrupção do funcionamento dos equipamentos de impressão, cópia, digitalização e fax 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.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Cláusula 7.ª

Prazo para o início da prestação do serviço

O prestador de serviços obriga-se a iniciar a execução do serviço objeto do contrato, com todos os elementos referidos no presente Caderno de Encargos e seus anexos no prazo máximo de **30 (trinta) dias** uteis a contar da data de celebração do contrato.

Cláusula 8.ª

Forma de prestação dos serviços

Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade semestral, reuniões de coordenação com os representantes do Município de Vila Nova de Cerveira, das quais deve ser lavrada ata, redigida pelo prestador de serviços, a assinar por todos os intervenientes na reunião.

Cláusula 9.ª

Meios para a prestação de serviços

O fornecimento, gestão e manutenção dos serviços de impressão, cópia, digitalização e fax nas instalações do Município de Vila Nova de Cerveira, incluindo os softwares identificados no Caderno de Encargos, serão concretizados através da colocação de equipamentos e disponibilização de recursos pelo prestador de serviços.

Cláusula 10.ª


Instalação de equipamentos

1. O prestador de serviços obriga-se a efetuar a instalação e parametrização dos equipamentos nos locais em que proceder à ativação do serviço, de acordo com o definido no presente caderno de encargos e seus anexos.
2. O prestador de serviços 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 11.ª

Testes de Aceitação

1. O prestador de serviços realizará, em cada um dos locais em que o serviço seja instalado, um teste que visa determinar a aceitação do mesmo pelo Município de Vila Nova de Cerveira, bem como a aceitação da instalação do equipamento e da sua ligação à rede do Município de Vila Nova de Cerveira.
2. Para cada teste será elaborado pelo prestador de serviços 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, fax, digitalização (quando aplicável), estando todos os serviços operacionais e funcionais.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

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 Município de Vila Nova de Cerveira no prazo máximo de dois dias.

Cláusula 12.ª

Rejeição dos serviços

1. No caso de o Município de Vila Nova de Cerveira 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 Município de Vila Nova de Cerveira deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços, no prazo máximo de dois dias a contar da realização dos testes de aceitação.

2. O prestador de serviços dispõe de um prazo de dois dias a contar da comunicação efetuada pelo Município de Vila Nova de Cerveira, 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 prestador de serviços qualquer direito a indemnização ou compensação.

Cláusula 13.ª

Interrupção do serviço


1. O prestador de serviços pode solicitar ao Município de Vila Nova de Cerveira 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 cinco dias de antecedência em relação à data na qual ou a partir da qual o prestador de serviços pretende interromper a prestação do serviço.

3. O Município de Vila Nova de Cerveira pode recusar a interrupção prevista nos números anteriores no caso de se encontrar ultrapassado, no mês em que deva ocorrer essa interrupção, o tempo máximo de inoperatividade estabelecido, de acordo com o nível do serviço proposto neste Caderno de Encargos.

4. Se por motivo urgente e devidamente justificado o prestador de serviços for obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir com o pré-aviso de cinco dias, notificará o Município de Vila Nova de Cerveira logo que possível.

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

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Cláusula 14.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 prestador de serviços deverá garantir para todos os locais:
 - i. Tempos de resposta 8x5;
 - ii. Que os serviços são prestados entre as 09h00m e as 18h00m, todos os dias úteis da semana;
 - iii. Que o tempo de resposta não poderá ultrapassar as 8 horas úteis, e que o tempo de resolução não poderá ultrapassar o dia útil seguinte.

Cláusula 15.ª

Disponibilidade

A disponibilidade do serviço em cada um dos locais não poderá ser inferior a 95% do tempo útil calculado numa base mensal, em 8x5.

Cláusula 16.ª


Conformidade e operacionalidade dos bens

1. O prestador de serviços obriga-se a entregar ao Município de Vila Nova de Cerveira os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos, tendo em conta a natureza e o fim a que se destina.
2. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.
4. O prestador de serviços é responsável perante o Município de Vila Nova de Cerveira por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

Cláusula 17.ª

Entrega e condições do fornecimento dos bens objeto do contrato

1. Os bens objeto do contrato devem ser fornecidos/ instalados nos locais indicados pelo Município de Vila Nova de Cerveira, de acordo com o definido no presente caderno de encargos e seus anexos.
2. O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens objeto do contrato, todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.
3. Todos os riscos na fase de transporte, do acondicionamento, da carga e da descarga na entrega dos bens objeto do contrato, são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Cláusula 18.ª

Inspeção

1. Efetuada a instalação dos bens objeto do contrato, o Município de Vila Nova de Cerveira, por si ou através de terceiro por ele designado, procede à inspeção quantitativa e qualitativa do mesmo, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas e se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2. Durante a fase de inspeção a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar ao Município de Vila Nova de Cerveira toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daquela, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.

Cláusula 19.ª

Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso da inspeção prevista na cláusula anterior não se comprovar a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos, o Município de Vila Nova de Cerveira deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.

2. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Município de Vila Nova de Cerveira, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, o Município de Vila Nova de Cerveira procede à realização de nova inspeção de aceitação, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 20.ª


Transferência da Propriedade

Com a conclusão do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos equipamentos (com a exceção dos do tipo G) previstos no **Anexo B** ao presente caderno de encargos, do qual faz parte integrante, com todos os seus elementos, especificações, requisitos técnicos e operacionais que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento dos mesmos, tendo em conta a natureza e o fim a que se destinam.

Cláusula 21.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Vila Nova de Cerveira, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

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 prestador de serviços 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.

Cláusula 22.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pelo Município de Vila Nova de Cerveira, 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.

Cláusula 23.ª


Patentes, Marcas Registadas e licenças

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

2. Caso o Município de Vila Nova de Cerveira venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços 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 Município de Vila Nova de Cerveira ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

3. O prestador de serviços 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.

O Município de Vila Nova de Cerveira pode exigir ao prestador de serviços a comprovação do cumprimento das disposições regulamentares e normativas aplicáveis ao fornecimento.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Capítulo III

Obrigações do Município de Vila Nova de Cerveira

Cláusula 24.ª

Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Vila Nova de Cerveira deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no número anterior não pode, em qualquer caso ser superior a **85.000,00 € (oitenta e cinco mil euros)**, ao qual acresce o valor de IVA à taxa legal em vigor.

3. O preço referido no número 2 da presente cláusula inclui:

- a) A aquisição de serviços e manutenção do parque de impressão, objeto do contrato;
- b) **1.500.000** Cópias/ impressões a preto;
- c) **300.000** Cópias/ impressões a cor;
- d) Instalação e desinstalação, com todos os acessórios e componentes que permitam a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, tendo em conta a natureza e o fim a que se destinam;
- e) Os custos relativos à configuração inicial dos diversos equipamentos;
- f) Todas as despesas (incluindo toneres, custos administrativos e logísticos) necessárias para cumprir as obrigações emergentes do contrato;
- g) Todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Município de Vila Nova de Cerveira, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 25.ª

Condições de pagamento


1. As quantias devidas pelo Município de Vila Nova de Cerveira, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de **60 (sessenta) dias** após a receção pelo Município de Vila Nova de Cerveira das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos elementos a desenvolver pelo prestador de serviços ao abrigo do contrato.

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

4. Em caso de discordância por parte do Município de Vila Nova de Cerveira, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este 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. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de cheque.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Capítulo IV

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 26.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Vila Nova de Cerveira pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento das datas e prazos de previstos na cláusula 7.ª do presente caderno de encargos, até 5% do valor da renda mensal;

b) Pelo incumprimento de alguma das obrigações previstas na cláusula 5.ª do presente caderno de encargos, até **5% do preço contratual**;

c) Pelo incumprimento de alguma das fases previstas na cláusula 6.ª do presente caderno de encargos, até **5% do preço contratual**;

d) Pela indisponibilidade do serviço, nos seguintes termos:

Disponibilidade do serviço	Penalidade até
≥ 94,00% e < 95%	1% da mensalidade
≥ 93,00% e < 94,00%	2% da mensalidade
≥ 92,00% e < 93,00%	3% da mensalidade
< 92,00%	5% da mensalidade


2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Vila Nova de Cerveira pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até **10% do preço contratual**.

3. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Vila Nova de Cerveira exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 27.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 quaisquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitam 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.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

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 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor 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 28.ª


Resolução por parte do Município de Vila Nova de Cerveira

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Vila Nova de Cerveira 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 direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

3. A resolução do contrato produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção da respetiva comunicação pelo prestador de serviços.

4. A resolução do contrato não prejudica o direito de o contraente público demandar o fornecedor por responsabilidade civil ou criminal resultante de atos ou faltas do prestador de serviços ocorridos durante a execução do mesmo.

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Cláusula 29.ª

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 qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses, excluindo juros.
2. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Vila Nova de Cerveira, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção 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.

Capítulo V

Caução e Seguros

Cláusula 30.ª

Caução

Não haverá lugar a prestação de caução de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 31.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos inerentes aos serviços a prestador objeto do contrato para o cumprimento pontual das suas obrigações, devendo nomeadamente recorrer à cobertura de contratos de seguros dos seguintes riscos:
 - A obrigação de indemnizar terceiros;
 - Relativos à vida, à saúde e à integridade física de todo o pessoal a seu cargo.
2. O Município de Vila Nova de Cerveira pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário fornecê-la dentro do prazo indicado.


Capítulo VI

Disposições Finais

Cláusula 32.ª

Foro competente

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

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

Cláusula 33.ª

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 34.ª

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, identificados no contrato.

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

Cláusula 35.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 36.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

Parte II


CLAUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 37.ª

Quantidade e características dos equipamentos

1. A prestação de serviços deve contemplar o fornecimento, entrega, instalação e parametrização na rede das seguintes quantidades de equipamentos, divididos nas seguintes tipologias:

Tipo de Equipamento	Quantidades Necessárias
Tipo A	1
Tipo B	4
Tipo C	1
Tipo D	8
Tipo E	5
Tipo F	2
Tipo G	4

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

2. Os equipamentos a fornecer, tipos A, B, C, D, E, F e G devem cumprir as especificações mínimas constantes do **Anexo D**.

3. Os equipamentos a fornecer devem ser instalados nas unidades orgânicas do contraente público, identificadas no **Anexo A**, e de acordo com a distribuição constante do **Anexo B**, ambos do Caderno de Encargos.

Cláusula 38.ª

Condições gerais

1. A solução a propor pelo fornecedor 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 da Área de Informática do contraente público, ou de outros elementos indicados posteriormente, no mínimo de 30 horas de formação.


Cláusula 39.ª

Requisitos funcionais

A solução a apresentar pelos concorrentes deve respeitar os requisitos funcionais abaixo mencionados e constantes do mapa junto como **Anexo E** ao Caderno de Encargos.

1. Impressão/Cópia

- a. Driver unificado e universal que possa ser usado através da rede do contraente público;
- b. Permitir a pré-configuração de equipamentos (impressão em duplex, impressão só a preto e branco, etc.);
- c. Permitir a Integração com Windows Active Directory e/ou outro LDAP;
- d. Permitir a Encriptação dos documentos assim que enviados para printserver;
- e. Permitir a definição de configurações de aplicações, e a sua aplicação a todos os utilizadores;
- f. Permitir a definição de “roles” a utilizadores ou centros de custo, aplicando centralmente as permissões de utilização;
- g. Permitir a personalização dos Menus das impressoras;
- h. Permitir a utilização de uma solução de autenticação dos utilizadores por PIN para os Tipos A,B,C,D e G;
- i. Permitir a deteção automática da localização do utilizador mediante autenticação;
- j. Permitir a impressão para uma impressora virtual, sendo o documento dirigido para a impressora em que o utilizador se autentique – aplicável nos tipos A,B,C,D e G;
- k. Permitir a impressão diferida no tempo;
- l. Permitir ao utilizador final, alterar quantidades no momento da impressão, definir ordens de impressão, guardar documentos para impressão posterior, apagar documentos que já não interessa imprimir;
- m. Permitir a eliminação automática dos trabalhos não recolhidos através de parametrização temporal;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

- n. Permitir a Gestão centralizada dos utilizadores;
- o. Permitir Impressão em Job Roaming/follow-me/Pull Print;
- p. Permitir Impressão apenas a utilizadores válidos através de dispositivos móveis (Mobile Print);
- q. Permitir a Criação de Filas Partilhadas, possibilitando um utilizador imprimir trabalhos de outro;
- r. Permitir implementação de Sistemas de quotas e/ou Créditos;
- s. Permitir a criação de relatórios ambientais.

2. Digitalização

- a. Permitir digitalização direta para uma pasta;
- b. Permitir a digitalização para correio eletrónico.

3. Software de gestão

a. Permitir a recolha de elementos que possibilitem o reporting eficaz de todos os custos relacionados com a cópia/impressão/digitalização e fax, incluindo todos os consumíveis ao nível do equipamento e ao nível dos utilizadores, departamentos, direções, centros de custos, etc. e a obtenção de relatórios de impressão de documentos classificados


b. Permitir a extração de relatórios ambientais, com indicação de documentos enviados para impressão e cuja impressão não foi confirmada pelo utilizador e/ou foi eliminada pelo utilizador ou através de parametrização temporal;

- c. Permitir a auditabilidade;
- d. Permitir a autenticação centralizada;
- e. Funcionar sobre a rede do contraente público;
- f. Possuir ferramentas de gestão centralizadas;
- g. Possuir ferramentas que permitam a gestão e configuração remota dos equipamentos;
- h. Possuir ferramentas de alarmística para todos os equipamentos;
- i. Permitir a definição e a distribuição automática de relatórios de utilização periódicos;
- j. Permitir a customização de relatórios de utilização;
- k. Permitir a exportação dos relatórios referidos nas alíneas anteriores para ferramentas de análise externas (excel, etc.).

4. Serviço

a. Apresentar um plano de gestão de mudança que contemple os modelos e meios de comunicação, assegurando, de acordo com um cronograma a propor, todos os materiais e recursos necessários à implementação do mesmo;

- b. Prever a reconfiguração dos equipamentos quando necessário ou por solicitação do contraente público;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

c. Efetuar a gestão pró-ativa do funcionamento e exploração da solução proposta, utilizando as metodologias adequadas;

d. Efetuar a reposição pró-ativa de consumíveis no local dos equipamentos, garantindo a inexistência de quebras de prestação do serviço objeto do presente Caderno de Encargos. Os consumíveis utilizados deverão ser originais da marca dos equipamentos.

Cláusula 40.^a

Requisitos técnicos

Impressão, Cópia e Digitalização

1. Software

- a. Driver unificado e universal a ser usado através da rede do contraente público;
- b. Todos os equipamentos na solução devem permitir a utilização de PostScript, PCL5 e PCL6;
- c. Permitir a definição de configurações para aplicações, nomeadamente restringir a cor a determinadas aplicações;
- d. Permitir a integração com o Active Directory, devendo o repositório de autenticação estar centralizado no software e não ao nível da máquina;
- e. Permitir a montagem em redundância, podendo o utilizador recolher um trabalho em qualquer equipamento dos tipos A,B,C,D e G através de Job Roaming/Follow me/ Pull Print;
- f. Possuir uma arquitetura escalável e flexível ao nível tecnológico (com possibilidade de introdução de módulos adicionais, tais como a criação de quotas por utilizador ou a imputação de custos a projetos/utilizadores).

2. Comunicações


- a. Funcionar sobre a rede do contraente público.

3. Administração

- a. Permitir a auditabilidade;
- b. Possuir ferramentas de gestão centralizadas com alarmística individual por equipamento;
- c. Possuir ferramentas que permitam a gestão e configuração remota dos equipamentos;
- d. Controlo de cópia e digitalização embebido em todos os equipamentos;
- e. Permitir a definição e a distribuição automática de relatórios de utilização periódicos, por utilizador, centro de custo e local; e
- f. Permitir a exportação de relatórios de utilização para ferramentas de análise externas (Excel, etc.).

4. Integração

- a. Integração com Microsoft Exchange e pesquisa direta no livro de endereços;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

- b. Suportar Windows Server 2012, Windows Server 2008, Windows Server 2003, Windows Vista, Windows XP, Windows 7, Windows 8, LINUX; e
- c. Integração plena com a arquitetura de drivers da Microsoft.
 - i.PScript
 - ii.UNIDRV

5. Suporte

- a. Tempos de resposta definidos na cláusula 9.ª do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 41.ª


Gestão operacional

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

1. 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 dito serviço;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

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 prestador de serviços 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 fornecedor, 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 local mas que permitem a continuação de serviços críticos como a impressão/cópia e a digitalização;

c. Prioridade menor - todos os restantes problemas.

2. 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 SLAs: Gestão dos Níveis de Serviço;


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

3. 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;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

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.

4. 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;

f. Criação e documentação de procedimentos.

5. Monitorização

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

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 17 horas.

6. Suporte

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

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

b. Implementação de pedidos de alteração;

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

- c. Intervenções locais incluídas nos processos de resolução de problemas e implementação de alterações;
- d. O fornecedor deverá assegurar o suporte e manutenção de hardware e software a toda a infraestrutura de impressão, incluindo as plataformas de gestão, operação e monitorização.

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


Esta valência comporta as funções necessárias para o controlo de qualidade do serviço como um todo. As funções que a constituem estão associadas à verificação funcional, processual e operativa das valências de Atendimento, Monitorização, Operação e Suporte no decorrer da prestação do serviço. Esta valência compreende também as funções relativas à adaptação e controlo dos Níveis de Serviço. Será por isso suportado o seguinte conjunto de funções:

- 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.

Cláusula 42.ª

Relatórios e monitorização

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

	MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA Câmara Municipal	Caderno de Encargos
	CONCURSO PÚBLICO – Aquisição de Serviços e Manutenção do Parque de Impressão	

- c. Tempo de instalação/upgrade;
- d. Cálculo dos níveis de serviço, respetiva demonstração e penalidades correspondentes.

O presente Caderno de Encargos contém vinte e quatro folhas, todas numeradas e por mim rubricadas.

Paços do Concelho de Vila Nova de Cerveira, 19 de março de 2014

O Presidente da Câmara Municipal,

João Fernando Brito Nogueira