

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

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

CADERNO DE ENCARGOS

DEZEMBRO 2017

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

Parte I – Condições Gerais

Capítulo I – Disposições gerais

1. Apresentação	5
2. Objeto	5
3. Contrato	5
4. Preço	6
5. Prazo do contrato	6

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

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

Secção II – Obrigações da ANACOM

11. Preço contratual	8
12. Condições de pagamento	9

Capítulo III – Penalidades contratuais

13. Penalidades contratuais	9
14. Força maior	10
15. Resolução por parte da ANACOM	11
16. Resolução por parte do prestador de serviços	11

Capítulo IV – Seguros

17. Seguros	12
-------------------	----

Capítulo V – Resolução de litígios

18. Foro competente	12
---------------------------	----

Capítulo VI – Disposições finais

19. Subcontratação e cessão da posição contratual	12
20. Gestor do contrato	13
21. Comunicações e notificações	13
22. Contagem dos prazos	13
23. Legislação aplicável	13

Parte II – Especificações Técnicas

1. Introdução	15
2. Objetivo	15
3. Características gerais da solução	15
4. Caracterização do serviço a prestar	27
5. Matriz de requisitos	29
6. Sistematização das propostas	30
Anexo – Matriz de requisitos	32



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 Avenida José Malhoa, n.º 12.

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 suprimimentos 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 159 200 euros (cento e cinquenta e nove mil e duzentos 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 será responsável por manter a solução operacional, assumindo a gestão e coordenação dos serviços de manutenção, suporte e fornecimento de consumíveis.
- 2 - O prestador de serviços deverá basear as suas operações nas melhores práticas de mercado no que respeita à gestão de serviço, utilizando metodologias reconhecidas – ex. ITIL, de modo a que se obtenha uma elevada eficácia quer no processo de mudança como de gestão do serviço.
- 3 - O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar manuais de utilização em língua portuguesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato 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 da data de celebração do contrato.

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 - Av. José Malhoa, n.º 12 e n.º 14;
- 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.

Secção II

Obrigações da ANACOM

Cláusula 11.^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 12.ª

Condições de pagamento

- 1 - O valor global da proposta apresentada será fracionado e faturado mensalmente, sendo que as quantias devidas pela ANACOM, devem ser pagas no prazo de trinta dias após a receção pela mesma das respetivas faturas.
- 2 - A primeira fatura será emitida após conclusão dos serviços de implementação e as restantes sucessivamente nos meses seguintes até final do contrato.
- 3 - Em caso de discordância por parte 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.
- 4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 13.ª

Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, nomeadamente as respeitantes ao incumprimento dos níveis de serviço, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de penas pecuniárias, de montantes fixados no ponto 3.3, Níveis de Serviço e Penalidades, da parte II, do presente caderno de encargos.

O valor mensal de penalidades a aplicar não poderá ficar sujeito a qualquer limite respeitante a qualquer percentagem do valor de faturação mensal (global).

- 2 - 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.
- 3 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 4 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 5 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14.^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 15.^a

Resolução por parte da ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previsto 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.
- 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 3.3., Níveis de Serviço e Penalidades, da parte II, do presente caderno de encargos.
- 3 - O direito de resolução exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.

Cláusula 16.^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 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 17.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 18.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 19.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 20.^a****Gestor do contrato**

- 1 - Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.
- 2 - Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias, pode o mesmo adotar medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 21.^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 22.^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 3.3, da parte II, do presente caderno de encargos.

Clausula 23.^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 de equipamentos, *software*, consumíveis, suporte e manutenção da solução disponibilizada.

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

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

2. Objetivo

Renovação da atual solução de impressão e cópia, no contexto do modelo de prestação de serviço com elevado controlo sobre custos de utilização, pró-atividade 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, passando para o mesmo o esforço de gestão e manutenção da solução que deverá ser realizada de forma eficiente.

3. Características gerais da solução

3.1. Software de gestão, configuração, controlo, monitorização e alarmística de suporte à manutenção preventiva e assistência técnica dos equipamentos do parque de impressão e cópia com as seguintes funcionalidades

R001. Todo o software inerente à solução faz parte do serviço a fornecer.

R002. Software de gestão, controlo, monitorização centralizado assente em plataformas servidoras físicas e virtualizadas.

- R003. Administração, configuração e controlo de equipamentos através de interface Web (HTTPS - HTTP sobre TLS) com autenticação "Form-based Authentication".
- R004. Integração plena com Microsoft Windows Domain (Active Directory) LDAP e autenticação Kerberos – Windows Server 2008 R2 e Windows Server 2012 R2.
- R005. Suporte para base de dados SQL, Oracle ou Microsoft SQL Server.
- R006. Definição de quotas e registo centralizado dos consumos de impressão e cópia, a cores e a tons de cinza, digitalização e faxe por utilizador e grupo de utilizadores (e.g. departamento).
- R007. Contabilização centralizada em número e de custos do consumo efetuado por utilizador, grupo de utilizadores (e.g. departamento) e equipamento.
- R008. Relatórios de consumo por utilizador, grupo de utilizadores (e.g. departamento) e equipamento, com possibilidade de exportação para formatos PDF (*Portable Document Format*), HTML (*Hypertext Markup Language*) e CSV (*Comma-Separated Values*).
- R009. Autenticação de utilizador no equipamento por PIN para acesso às funcionalidades de impressão, cópia, digitalização e faxe.
- R010. Gestão centralizada dos PINs de autenticação do utilizador nos equipamentos.
- R011. Funcionalidade de fila de impressão segura com retenção dos trabalhos que poderão ser libertados em qualquer equipamento independentemente da sua localização apenas após autenticação do utilizador com o respetivo PIN (funcionalidade "Follow-You").
- R012. Gestão centralizada da fila de impressão. Esta deve permitir a configuração de prazo de validade para eliminação automática dos trabalhos retidos na fila de impressão segura.
- R013. Alarmística de avarias, assistência técnica e manutenção preventiva com envio automático por correio eletrónico ao prestador de serviços e equipa de gestão local (da ANACOM).

- R014. Pedidos de consumíveis automáticos por correio eletrónico ao prestador de serviços.
- R015. Transmissão automática por correio eletrónico de contagens de consumo.
- R016. Estatísticas com indicadores técnicos sobre os equipamentos.
- R017. Registo de erros e avarias.
- R018. Interfaces e manuais em língua portuguesa (português europeu).

3.2. Requisitos globais aplicados aos equipamentos de Tipologia 1 e 2

- R019. Equipamentos de ligação em rede local (LAN) com network interface Ethernet conforme as especificações IEEE Std. 802.3ab (1000BASE-T) e 802.3u (100BASE-TX).
- R020. Autenticação dos equipamentos em rede conforme o protocolo Extensible Authentication Protocol (EAP) over LAN, especificação IEEE Std. 802.1X e IETF RFC 3748, com suporte para os EAP Method Types PEAP (25) e EAP-TLS (13) – IETF RFC 5216.
- R021. Protocolos de rede nativos TCP/IP, IPv4 e IPv6 (sem suporte para outros protocolos deste nível – e.g. IPX/SPX, AppleTalk, EtherTalk, NetBIOS/NetBEUI – ou com possibilidade de desativação por configuração local e gestão remota) e de gestão e serviços HTTP/TLS, TLSv1.2, SMBv2, SNMPv2c/3, SMTP, DNS, NTPv4, DHCP, IPsec.
- R022. Tecnologia de impressão Laser.
- R023. Funcionalidades de impressão, cópia, digitalização e possibilidade nativa, *i.e.* sem necessidade de substituição de equipamento, para eventual posterior instalação de interface de faxe (interface não exigido na configuração de base).
- R024. Autenticação de utilizador no equipamento por PIN (com opção LDAP/Kerberos) para acesso às funcionalidades de impressão, cópia, digitalização e faxe.

- R025. Todos os equipamentos a fornecer devem ser novos (com zero cópias) e com data de fabrico posterior a janeiro de 2016.
- R026. A solução deverá ser homogénea quanto ao fabricante, ou seja, todos os equipamentos a fornecer devem ser da mesma marca.
- R027. Equipamentos da mesma tipologia devem ser do mesmo modelo.
- R028. Impressão, cópia e digitalização a preto (tons de cinza) e a cores.
- R029. Impressão, cópia e digitalização em duplex (frente e verso).
- R030. Impressão, cópia e digitalização em formato A3, A4 e A5.
- R031. Resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi – os equipamentos podem, além desta, suportar outras resoluções (e.g. impressão em modo de poupança de toner).
- R032. Resolução de digitalização e cópia de 600 x 600 dpi – os equipamentos podem, além desta, suportar outras resoluções.
- R033. Faces (input:output) 1:1, 1:2, 2:2, 2:1.
- R034. Redução e ampliação com zoom variável mínimo entre 25 % a 400 % com incrementos de 1 %.
- R035. Power save com certificação EnergyStar 2.0 – poupança de energia com Standby Mode, Low-Power Mode e Sleep Mode.
- R036. Visor tátil colorido com interface em língua portuguesa (português europeu).
- R037. Saída diferenciada de impressão e cópia com coleções interpoladas.
- R038. Digitalização para formato de ficheiro PDF, PDF/A (ISO 19005 PDF/A-1 nos dois níveis de conformidade PDF/A-1a e PDF/A-1b e PDF/A-2), TIFF, JPEG.
- R039. Digitalização com suporte de reconhecimento ótico de caracteres (OCR).
- R040. Suporte de digitalização conforme o *standard* TWAIN.

- R041. Funcionalidade de envio de digitalizações por correio eletrônico (Scan to Email) conforme IETF RFC 5321/5322 SMTP.
- R042. Funcionalidade de envio de digitalizações para Network Shares (Scan to Network Folder) suportada no protocolo SMBv2.
- R043. Funcionalidade de impressão segura com impressão realizada no equipamento em que o utilizador se autentica (funcionalidade "Follow-You") com o respetivo PIN, independentemente da localização do equipamento conforme o R099.
- R044. Gestão da fila de impressão do utilizador no equipamento.
- R045. Suporte PDL (Page Description Language): PostScript 3, PDF 1.7, PCL 6 e XPS (XML Paper Specification).
- R046. Driver universal independente do modelo de equipamento e da linguagem utilizada (PostScript, PDF, PCL, XPS).
- R047. Suporte para Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Windows Server 2012 R2 (64-bit), Windows Server 2016, Windows 7 (32-bit & 64-bit) e Windows 10 (32-bit & 64-bit).
- R048. Integração com Microsoft Windows Domain (Active Directory) LDAP Windows Server 2008 R2 e Windows Server 2012 R2.
- R049. Interface de administração Web (HTTPS – HTTP/TLS) dos equipamentos com autenticação Form-based Authentication.
- R050. Funcionalidade de ativação/desativação dos protocolos de serviços e gestão SNMP, TFTP, FTP, IPP, LPR/LPD, BOOTP, DHCP, SLP.
- R051. Manutenção automática da data/hora com utilização de fontes de tempo NTP conforme a especificação NTPv4 (IETF RFC 5905 - Network Time Protocol) e/ou SNTPv4, e ajuste Daylight Savings Time (DST) também automático.
- R052. Configuração remota centralizada e local das especificações TZ (Time Zone) e DST (Daylight Saving Time) por equipamento.
- R053. Atualização de firmware local e gestão remota centralizada.

- R054. Capacidade de instalação de interface de faxe standard Group 3, conforme ITU-T Recommendations T.30, T.4, V.34 com funcionalidades de envio e recepção.
- R055. Capacidade de instalação de interface de faxe com registo da data/hora e do número efetivamente marcado (*e não apenas da identificação recebida do equipamento remoto*) no relatório de envio de faxe.
- R056. Capacidade de instalação de interface de faxe com resolução de 200 x 200 dpi (fine) e 200 x 100 dpi (standard).
- R057. Capacidade de instalação de interface de faxe com funcionalidade de envio no equipamento e a partir do posto de trabalho através das ferramentas de produtividade (Office).
- R058. Memória total de sistema mínima de 3 GiB.
- R059. Armazenamento interno mínimo de 100 GB com suporte de encriptação AES 256-bit.
- R060. Tipos de papel suportados: Branco, reciclado, cartolinas até 200 g, timbrado, pré-impresso, cores, envelopes.
- R061. Furador 2-hole punch e 4-hole punch.
- R062. Agrafador de mínimo 50 folhas.
- R063. Na entrega os equipamentos devem ser fornecidos munidos de todos os respetivos consumíveis (e.g. toners, agafos, etc) necessários à sua plena operação.

3.2.1. Tipologia 1 – Equipamento Multifuncional Departamental (EMD)

- R064. Capacidade de impressão de 45 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 1200 x 1200 dpi a cores e a preto.
- R065. Capacidade de digitalização e cópia de 30 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 600 x 600 dpi a cores e a preto.
- R066. Capacidade de volume de impressão médio mensal de 20000 páginas (Average Monthly Print Volume – AMPV).

- R067. Um toner cartridge por cor (Black, Yellow, Magenta e Cyan) com capacidade média mínima de 15000 páginas cada (a 5 % de área A4).
- R068. ADF (Alimentador automático de originais) duplex com capacidade mínima de 100 folhas A5, A4 e A3.
- R069. Bypass tray (bandeja) com capacidade mínima de 100 folhas suportando os formatos A5, A4 e A3.
- R070. Dois input trays (bandejas) com capacidade mínima de armazenamento de papel para 1000 folhas cada no formato A4 no total conjunto de 2000 folhas no formato A4.
- R071. Dois input trays (bandejas) com capacidade mínima de armazenamento de papel para 500 folhas cada nos formatos A4 e A3 no total conjunto de 1000 folhas nos formatos A4 e A3.
- R072. Output tray (bandeja) com capacidade mínima de 500 folhas nos formatos A5, A4 e A3.
- R073. Gramagens suportadas (mínimo): de 60 a 100 gsm (duplex) e de 60 a 200 gsm (trays, bypass, envelopes, avisos de receção).

3.2.2. Tipologia 2 – Equipamento Multifuncional Reprografia (EMR)

- R074. Capacidade de impressão de 50 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 1200 x 1200 dpi a cores e a preto.
- R075. Capacidade de digitalização e cópia de 40 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 600 x 600 dpi a cores e a preto.
- R076. Capacidade de volume de impressão médio mensal de 50000 páginas (Average Monthly Print Volume – AMPV).
- R077. Um toner cartridge por cor (Black, Yellow, Magenta e Cyan) com capacidade média mínima de 30000 páginas cada (a 5 % de área A4).
- R078. ADF (Alimentador automático de originais) duplex com capacidade mínima de 250 folhas A5, A4 e A3.

R079. Bypass tray (bandeja) com capacidade mínima de 250 folhas suportando os formatos A5, A4 e A3.

R080. Seis input trays (bandejas) com capacidade mínima de armazenamento de papel no total de 6000 folhas A4 e 500 folhas A3 no conjunto de todas as bandejas.

R081. Output trays (bandejas) com capacidade mínima de 3000 folhas nos formatos A5, A4 e A3.

R082. Gramagens suportadas (mínimo): de 64 a 100 gsm (duplex) e de 64 a 200 gsm (trays).

3.3. 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, nomeadamente:

R083. Disponibilidade de Serviço: A disponibilidade do serviço, definida em SLA, não deverá ser inferior a 95.0 % mensal.

R084. Tempo Máximo de Reposição de Serviço (TMR): sem substituição de equipamento: não superior a 4 horas; com substituição de equipamento: não 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 5% da mensalidade do equipamento	Entre 36 e 48 horas após SLA 10% da mensalidade do equipamento	Superior a 48h após SLA 0,5% por cada hora (poderá motivar rescisão)

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

R085. Em caso de necessidade de retirada de um equipamento das instalações da ANACOM para manutenção, o equipamento de substituição terá que ser igual ao substituído garantindo todas as especificações associadas.

3.4. Modelos por tipologia

R086. Uniformização de equipamentos por tipologia – a cada uma das tipologias indicadas deve corresponder apenas um modelo de equipamento.

R087. Todos os modelos a entregar têm de ser novos, prontos a serem utilizados pela primeira vez.

3.5. Número de equipamentos e acessórios por tipologia

R088. Para a tipologia 1 (EMD) são necessários 31 (trinta e um) equipamentos (*em nenhum destes se exige a instalação de base de interface de faxe embora devam ter essa capacidade*).

R089. Para a tipologia 2 (EMR) é necessário um equipamento.

3.6. Consumos

3.6.1. Consumo anual

A ANACOM estima um **consumo anual de 2 000 000 (dois milhões) de cópias / impressões**, distribuídas da seguinte forma:

R090. Consumo anual de cópias e/ou impressões de 1 600 000 (um milhão e seiscentos mil) de cópias a preto.

R091. Consumo anual de cópias e/ou impressões de 400 000 (quatrocentas mil) de cópias a cores.

3.6.2. Custos unitários

R092. Os custos unitários correspondem ao custo por unidade na conjugação de todos os requisitos. Por exemplo para um equipamento corresponde a designação de renda.

R093. Custo unitário para o modelo de tipologia 1.

R094. Custo unitário para o modelo de tipologia 1 no caso de ser necessário no primeiro ano do contrato aumentar o número de unidades até cinco (procedimento aquisitivo em separado).

R095. Custo unitário para o modelo de tipologia 2.

R096. Custo unitário para o faxe no caso de ser necessário no primeiro ano do contrato adquirir unidades (procedimento aquisitivo em separado).

R097. Custo unitário para cópias e/ou impressões a preto, sendo que estes valores serão iguais para qualquer equipamento (independentemente da tipologia usada).

R098. Custo unitário para cópias e/ou impressões a cores, sendo que estes valores serão iguais para qualquer equipamento (independentemente da tipologia usada).

3.6.3. Manutenção de Valor

R099. O concorrente deverá obrigatória e expressamente referir na sua proposta que se compromete a manter o mesmo valor por cópia para um aumento do volume anual de impressão até 30% (procedimento aquisitivo em separado).

R0100. O concorrente deverá obrigatória e expressamente referir na sua proposta o valor por cópia para um aumento do volume anual de impressão superior a 30% (procedimento aquisitivo em separado).

3.7. Distribuição dos equipamentos por tipologias e por localização

R0101. Os equipamentos, por tipologia, deverão ser disponibilizados nas localizações conforme a tabela seguinte:

Local	Morada	Tipologia 1 (EMD)	Tipologia 2 (EMR)	Total
Sede	Av. José Malhoa, 12 1099 - 017 Lisboa	14	1	15
Sede	Av. José Malhoa, 14 1099 - 017 Lisboa	6		6
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
Açores	Rua dos Valados, 18 - Relva 9500 - 652 Ponta Delgada	1		1
Total		31	1	32

R0102. 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.

3.8. Interfaces de fax

R0103. Os equipamentos a fornecer devem ter a capacidade de instalação (add-on) de interfaces de faxe mas não se pretende ter esses interfaces instalados de base.

3.9. Cálculo do preço

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

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

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

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

$$\text{PPU - Pay-per-use} = ((1.600.000 * \text{Custo Unitário Preto}) + (400.000 * \text{Custo Unitário Cores})) * 3 \text{ anos}$$

R0104. O valor total resultante do cálculo dos custos unitários, de acordo com a fórmula de cálculo de preço final aplicável, terá 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 localização, em ambiente Microsoft Windows num único domínio (Active Directory), interligado por rede WAN, conforme a tabela em baixo. A rede WAN é suportada em tecnologia EVC/EPL com débitos de 20 Mbps em cada uma das interligações do Porto, Açores e Madeira, e 50 Mbps na interligação de Barcarena. Na componente LAN são disponibilizados 100 Mbps para os postos de trabalho e 1000 Mbps para a infraestrutura servidora.

Localização	Utilizadores
Edifícios Sede, Lisboa	300
Porto	30
Barcarena	100
Madeira	5
Açores	10



4. Caracterização do serviço a prestar

4.1. Implementação

R0105. O prestador de serviços será 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 instalação massiva e automatizada em postos de trabalho com sistema operativo Windows (e.g. política de domínio, script);
- c) Instalação das aplicações de gestão e assistência em servidor (equipamento a disponibilizar pela ANACOM);
- d) Testes de carga e *fine-tuning* para aceitação.

R0106. Será também da responsabilidade do prestador de serviços a gestão do processo de mudança, quer seja na planificação, coordenação das ações, como na comunicação com os utilizadores – devendo obrigatoriamente ser apresentado na proposta, o respetivo **planeamento** (macro), com **calendarização**, **formação** aos utilizadores e técnicos da ANACOM e **metodologia** a adotar no projeto de implementação e mudança.

R0107. O prestador de serviços terá que se disponibilizar para a realização de reuniões de comité de projeto com os interlocutores da ANACOM e/ou outras entidades nomeadas para acompanhamento da evolução do projeto.

R0108. A conclusão do projeto de implementação não poderá ultrapassar 45 dias, após a data de assinatura do contrato, sendo que por conclusão entende-se a disponibilização de todos os serviços / funcionalidades contratadas (exceção feita para situações em que haja mútuo acordo na alteração do planeamento de projeto /

milestones), devendo ser previamente assinado pela ANACOM o respetivo auto de aceitação.

R0109. Deverão ser disponibilizados manuais de utilização em língua portuguesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato eletrónico).

R0110. Todos os custos de transporte dos equipamentos serão da responsabilidade do prestador de serviços.

4.2. Manutenção

R0111. Após a implementação da solução, o prestador de serviços deverá 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.

R0112. Entre outras, deverão ser asseguradas as seguintes tarefas sempre que necessário:

- a) limpeza de visor e rolos;
- b) testes e afinação de cores;
- c) substituição de kits;
- d) substituição dos recipientes do toner residual (refere-se a resíduos produzidos pela operação dos equipamentos e acumulados em recipientes próprios, quando existam);
- e) outros serviços necessários ao correto funcionamento dos equipamentos.



R0113. Relativamente à manutenção corretiva, o prestador de serviços terá a responsabilidade de garantir o suporte de 2.ª linha.

R0114. O suporte de 1.ª linha será da responsabilidade da ANACOM que possui uma estrutura interna própria que assegurará as seguintes atribuições:

- a) Criação, gestão e encerramento dos pedidos;
- b) Caracterização dos pedidos;
- c) Resolução das incidências reportadas sempre que as competências técnicas necessárias não ultrapassam os conhecimentos/autonomia do 1.º nível;
- d) Gestão e monitorização das incidências transferidas para o suporte de 2.º nível.

R0115. A 2.ª linha de suporte da responsabilidade do prestador de serviços deverá resolver as incidências transferidas do 1.º nível através:

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

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

5. Matriz de requisitos

Os concorrentes deverão preencher, integralmente, a matriz de requisitos em anexo, com resposta a cada um dos requisitos indicados, com as seguintes indicações:

- Indicar “Sim” se cumpre com o requisito;



- Indicar “Não” se não cumpre com o requisito;
- Indicar valor monetário conforme requisito onde é referido “Indicar valor”.

O não preenchimento do campo de algum requisito, ou a não indicação de valor monetário onde ele é requerido, é entendido como “não cumpre com o requisito” ou “não é indicado valor”, conforme o caso, cominando com a exclusão da proposta.

6. Sistematização das propostas

A título indicativo, sugere-se a seguinte sistematização das propostas:

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 que respeitar as unidades de medida ISO (International Organization for Standardization).

Capítulo V – Condições financeiras

Apresentação do preço total da proposta e das respetivas condições de pagamento, tendo em conta o referido nomeadamente nas cláusulas 4.^a, 11.^a e 12.^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.

Apresentação da resposta a cada um dos requisitos, conforme ficheiro em Excel anexo ao presente caderno de encargos, com as seguintes indicações:

- Indicar “Sim” se cumpre com o requisito.
- Indicar “Não” se não cumpre com o requisito.
- Indicar valor monetário conforme requisito onde é referido “Indicar valor”.

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

Outra documentação julgada pertinente.



Anexo
Matriz de requisitos



Caderno de encargos	Requisito	Descrição	Indicar Sim ou Não	Indicar valor
3.1. Software de gestão, configuração, controlo, monitorização e alarmística de suporte à manutenção preventiva e assistência técnica dos equipamentos do parque de impressão e cópia com as seguintes funcionalidades	R001	Todo o software inerente à solução faz parte do serviço a fornecer		
	R002	Software de gestão, controlo, monitorização centralizado assente em plataformas servidoras físicas e virtualizadas		
	R003	Administração, configuração e controlo de equipamentos através de interface Web (HTTPS - HTTP sobre TLS) com autenticação "Form-based Authentication"		
	R004	Integração plena com Microsoft Windows Domain (Active Directory) LDAP e autenticação Kerberos – Windows Server 2008 R2 e Windows Server 2012 R2		
	R005	Suporte para base de dados SQL, Oracle ou Microsoft SQL Server		
	R006	Definição de quotas e registo centralizado dos consumos de impressão e cópia, a cores e a tons de cinza, digitalização e fax por utilizador e grupo de utilizadores (e.g. departamento)		
	R007	Contabilização centralizada em número e de custos do consumo efetuado por utilizador, grupo de utilizadores (e.g. departamento) e equipamento		
	R008	Relatórios de consumo por utilizador, grupo de utilizadores (e.g. departamento) e equipamento, com possibilidade de exportação para formatos PDF (Portable Document Format), HTML (Hypertext Markup Language) e CSV (Comma-Separated Values)		
	R009	Autenticação de utilizador no equipamento por PIN para acesso às funcionalidades de impressão, cópia, digitalização e fax		
	R010	Gestão centralizada dos PINs de autenticação do utilizador nos equipamentos		
	R011	Funcionalidade de fila de impressão segura com retenção dos trabalhos que poderão ser libertados em qualquer equipamento independentemente da sua localização apenas após autenticação do utilizador com o respetivo PIN (funcionalidade "Follow-You")		
	R012	Gestão centralizada da fila de impressão. Esta deve permitir a configuração de prazo de validade para eliminação automática dos trabalhos retidos na fila de impressão segura		

3.2. Requisitos globais aplicados aos equipamentos de Tipologia 1 e 2	R013	Alarmística de avarias, assistência técnica e manutenção preventiva com envio automático por correio eletrónico ao prestador de serviços e equipa de gestão local (da ANACOM)		
	R014	Pedidos de consumíveis automáticos por correio eletrónico ao prestador de serviços		
	R015	Transmissão automática por correio eletrónico de contagens de consumo		
	R016	Estatísticas com indicadores técnicos sobre os equipamentos		
	R017	Registo de erros e avarias		
	R018	Interfaces e manuais em língua portuguesa (português europeu)		
	R019	Equipamentos de ligação em rede local (LAN) com network interface Ethernet conforme as especificações IEEE Std. 802.3ab (1000BASE-T) e 802.3u (100BASE-TX)		
	R020	Autenticação dos equipamentos em rede conforme o protocolo Extensible Authentication Protocol (EAP) over LAN, especificação IEEE Std. 802.1X e IETF RFC 3748, com suporte para os EAP Method Types PEAP (25) e EAP-TLS (13) – IETF RFC 5216		
	R021	Protocolos de rede nativos TCP/IP, IPv4 e IPv6 (sem suporte para outros protocolos deste nível – e.g. IPX/SPX, AppleTalk, EtherTalk, NetBIOS/NetBEUI – ou com possibilidade de desativação por configuração local e gestão remota) e de gestão e serviços HTTP/TLS, TLSv1.2, SMBv2, SNMPv2c/3, SMTP, DNS, NTPv4, DHCP, IPsec		
	R022	Tecnologia de impressão Laser		
	R023	Funcionalidades de impressão, cópia, digitalização e possibilidade nativa, i.e. sem necessidade de substituição de equipamento, para eventual posterior instalação de interface de fax (interface não exigido na configuração de base)		
	R024	Autenticação de utilizador no equipamento por PIN (com opção LDAP/Kerberos) para acesso às funcionalidades de impressão, cópia, digitalização e fax		
	R025	Todos os equipamentos a fornecer devem ser novos (com zero cópias) e com data de fabrico posterior a janeiro de 2016		

R026	A solução deverá ser homogénea quanto ao fabricante, ou seja, todos os equipamentos a fornecer devem ser da mesma marca		
R027	Equipamentos da mesma tipologia devem ser do mesmo modelo		
R028	Impressão, cópia e digitalização a preto (tons de cinza) e a cores		
R029	Impressão, cópia e digitalização em duplex (frente e verso)		
R030	Impressão, cópia e digitalização em formato A3, A4 e A5		
R031	Resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi – os equipamentos podem, além desta, suportar outras resoluções (e.g. impressão em modo de poupança de toner)		
R032	Resolução de digitalização e cópia de 600 x 600 dpi – os equipamentos podem, além desta, suportar outras resoluções		
R033	Faces (input:output) 1:1, 1:2, 2:2, 2:1		
R034	Redução e ampliação com zoom variável mínimo entre 25 % a 400 % com incrementos de 1 %		
R035	Power save com certificação EnergyStar 2.0 – poupança de energia com Standby Mode, Low-Power Mode e Sleep Mode		
R036	Visor tátil colorido com interface em língua portuguesa (português europeu)		
R037	Saída diferenciada de impressão e cópia com coleções interpoladas		
R038	Digitalização para formato de ficheiro PDF, PDF/A (ISO 19005 PDF/A-1 nos dois níveis de conformidade PDF/A-1a e PDF/A-1b e PDF/A-2), TIFF, JPEG		
R039	Digitalização com suporte de reconhecimento ótico de caracteres (OCR)		
R040	Suporte de digitalização conforme o standard TWAIN		
R041	Funcionalidade de envio de digitalizações por correio eletrónico (Scan to Email) conforme IETF RFC 5321/5322 SMTP		
R042	Funcionalidade de envio de digitalizações para Network Shares (Scan to Network Folder) suportada no protocolo SMBv2		

R043	Funcionalidade de impressão segura com impressão realizada no equipamento em que o utilizador se autentica (funcionalidade "Follow-You") com o respetivo PIN, independentemente da localização do equipamento conforme o R099		
R044	Gestão da fila de impressão do utilizador no equipamento		
R045	Suporte PDL (Page Description Language): PostScript 3, PDF 1.7, PCL 6 e XPS (XML Paper Specification)		
R046	Driver universal independente do modelo de equipamento e da linguagem utilizada (PostScript, PDF, PCL, XPS)		
R047	Suporte para Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Windows Server 2012 R2 (64-bit), Windows Server 2016, Windows 7 (32-bit & 64-bit) e Windows 10 (32-bit & 64-bit)		
R048	Integração com Microsoft Windows Domain (Active Directory) LDAP Windows Server 2008 R2 e Windows Server 2012 R2		
R049	Interface de administração Web (HTTPS – HTTP/TLS) dos equipamentos com autenticação Form-based Authentication		
R050	Funcionalidade de ativação/desativação dos protocolos de serviços e gestão SNMP, TFTP, FTP, IPP, LPR/LPD, BOOTP, DHCP, SLP		
R051	Manutenção automática da data/hora com utilização de fontes de tempo NTP conforme a especificação NTPv4 (IETF RFC 5905 - Network Time Protocol) e/ou SNTPv4, e ajuste Daylight Savings Time (DST) também automático		
R052	Configuração remota centralizada e local das especificações TZ (Time Zone) e DST (Daylight Saving Time) por equipamento		
R053	Atualização de firmware local e gestão remota centralizada		
R054	Capacidade de instalação de interface de faxe standard Group 3, conforme ITU-T Recommendations T.30, T.4, V.34 com funcionalidades de envio e receção		
R055	Capacidade de instalação de interface de faxe com registo da data/hora e do número efetivamente marcado (<i>e não apenas da identificação recebida do equipamento remoto</i>) no relatório de envio de faxe		



	R056	Capacidade de instalação de interface de faxe com resolução de 200 x 200 dpi (fine) e 200 x 100 dpi (standard)		
	R057	Capacidade de instalação de interface de faxe com funcionalidade de envio no equipamento e a partir do posto de trabalho através das ferramentas de produtividade (Office)		
	R058	Memória total de sistema mínima de 3 GiB		
	R059	Armazenamento interno mínimo de 100 GB com suporte de encriptação AES 256-bit		
	R060	Tipos de papel suportados: Branco, reciclado, cartolinas até 200 g, timbrado, pré-impresso, cores, envelopes		
	R061	Furador 2-hole punch e 4-hole punch		
	R062	Agrafador de mínimo 50 folhas		
	R063	Na entrega os equipamentos devem ser fornecidos munidos de todos os respetivos consumíveis (e.g. toners, agrafos, etc) necessários à sua plena operação		
	R064	Capacidade de impressão de 45 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 1200 x 1200 dpi a cores e a preto		
	R065	Capacidade de digitalização e cópia de 30 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 600 x 600 dpi a cores e a preto		
3.2.1. Tipologia 1 – Equipamento Multifuncional Departamental (EMD)	R066	Capacidade de volume de impressão médio mensal de 20000 páginas (Average Monthly Print Volume – AMPV)		
	R067	Um toner cartridge por cor (Black, Yellow, Magenta e Cyan) com capacidade média mínima de 15000 páginas cada (a 5 % de área A4)		
	R068	ADF (Alimentador automático de originais) duplex com capacidade mínima de 100 folhas A5, A4 e A3		
	R069	Bypass tray (bandeja) com capacidade mínima de 100 folhas suportando os formatos A5, A4 e A3		
	R070	Dois input trays (bandejas) com capacidade mínima de armazenamento de papel para 1000 folhas cada no formato A4 no total conjunto de 2000 folhas no formato A4		
	R071	Dois input trays (bandejas) com capacidade mínima de armazenamento de papel para 500 folhas cada nos formatos A4 e A3 no total conjunto de 1000 folhas nos formatos A4 e A3		
	R072	Output tray (bandeja) com capacidade mínima de 500 folhas nos formatos A5, A4 e A3		
	R073	Gramagens suportadas (mínimo): de 60 a 100 gsm (duplex) e de 60 a 200 gsm (trays, bypass, envelopes, avisos de receção)		

3.2.2. Tipologia 2 – Equipamento Multifuncional Reprografia (EMR)	R074	Capacidade de impressão de 50 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 1200 x 1200 dpi a cores e a preto		
	R075	Capacidade de digitalização e cópia de 40 páginas A4 por minuto (ppm) na resolução de 600 x 600 dpi a cores e a preto		
	R076	Capacidade de volume de impressão médio mensal de 50000 páginas (Average Monthly Print Volume – AMPV)		
	R077	Um toner cartridge por cor (Black, Yellow, Magenta e Cyan) com capacidade média mínima de 30000 páginas cada (a 5 % de área A4)		
	R078	ADF (Alimentador automático de originais) duplex com capacidade mínima de 250 folhas A5, A4 e A3		
	R079	Bypass tray (bandeja) com capacidade mínima de 250 folhas suportando os formatos A5, A4 e A3		
	R080	Seis input trays (bandejas) com capacidade mínima de armazenamento de papel no total de 6000 folhas A4 e 500 folhas A3 no conjunto de todas as bandejas		
	R081	Output trays (bandejas) com capacidade mínima de 3000 folhas nos formatos A5, A4 e A3		
	R082	Gramagens suportadas (mínimo): de 64 a 100 gsm (duplex) e de 64 a 200 gsm (trays)		
3.3. Níveis de serviço	R083	Disponibilidade de Serviço: A disponibilidade do serviço, definida em SLA, não deverá ser inferior a 95.0 % mensal		
	R084	Tempo Máximo de Reposição de Serviço (TMR): sem substituição de equipamento: não superior a 4 horas; com substituição de equipamento: não superior a 24 horas		
	R085	Em caso de necessidade de retirada de um equipamento das instalações da ANACOM para manutenção, o equipamento de substituição terá que ser igual ao substituído garantindo todas as especificações associadas		
3.4. Modelos por tipologia	R086	Uniformização de equipamentos por tipologia – a cada uma das tipologias indicadas deve corresponder apenas um modelo de equipamento		
	R087	Todos os modelos a entregar têm de ser novos, prontos a serem utilizados pela primeira vez		
3.5. Número de equipamentos e acessórios por tipologia	R088	Para a tipologia 1 (EMD) são necessários 31 (trinta e um) equipamentos (<i>em nenhum destes se exige a instalação de base de interface de faxe embora devam ter essa capacidade</i>)		
	R089	Para a tipologia 2 (EMR) é necessário um equipamento		

3.6.1. Consumo anual	R090	Consumo anual de cópias e/ou impressões de 1 800 000 (um milhão e oitocentos mil) de cópias a preto		
	R091	Consumo anual de cópias e/ou impressões de 400 000 (quatrocentas mil) de cópias a cores		
3.6.2. Custos unitários	R092	Os custos unitários correspondem ao custo por unidade na conjugação de todos os requisitos. Por exemplo para um equipamento corresponde a designação de renda		
	R093	Custo unitário para o modelo de tipologia 1		
	R094	Custo unitário para o modelo de tipologia 1 no caso de ser necessário no primeiro ano do contrato aumentar o número de unidades até cinco (procedimento aquisitivo em separado)		
	R095	Custo unitário para o modelo de tipologia 2		
	R096	Custo unitário para o faxe no caso de ser necessário no primeiro ano do contrato adquirir unidades (procedimento aquisitivo em separado).		
	R097	Custo unitário para cópias e/ou impressões a preto, sendo que estes valores serão iguais para qualquer equipamento (independentemente da tipologia usada)		
	R098	Custo unitário para cópias e/ou impressões a cores, sendo que estes valores serão iguais para qualquer equipamento (independentemente da tipologia usada)		
3.6.3. Manutenção de Valor	R099	O concorrente deverá obrigatória e expressamente referir na sua proposta que se compromete a manter o mesmo valor por cópia para um aumento do volume anual de impressão até 30% (procedimento aquisitivo em separado)		
	R100	O concorrente deverá obrigatória e expressamente referir na sua proposta o valor por cópia para um aumento do volume anual de impressão superior a 30% (procedimento aquisitivo em separado)		
3.7. Distribuição dos equipamentos por tipologias e por localização	R101	Os equipamentos, por tipologia, deverão ser disponibilizados nas localizações conforme a tabela		
	R102	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.		

3.8. Interfaces de Fax	R103	Os equipamentos a fornecer devem ter a capacidade de instalação (add-on) de interfaces de faxe mas não se pretende ter esses interfaces instalados de base		
3.9. Cálculo do preço	R104	O valor total resultante do cálculo dos custos unitários, de acordo com a fórmula de cálculo de preço final aplicável, terá ser igual ao valor global da proposta apresentada		
4.1. Implementação	R105	O prestador de serviços será 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 instalação massiva e automatizada em postos de trabalho com sistema operativo Windows (e.g. política de domínio, script); c) Instalação das aplicações de gestão e assistência em servidor (equipamento a disponibilizar pela ANACOM); d) Testes de carga e fine-tuning para aceitação		
	R106	Será também da responsabilidade do prestador de serviços a gestão do processo de mudança, quer seja na planificação, coordenação das ações, como na comunicação com os utilizadores – devendo obrigatoriamente ser apresentado na proposta, o respetivo planeamento (macro), com calendarização, formação aos utilizadores e técnicos da ANACOM e metodologia a adotar no projeto de implementação e mudança		
	R107	O prestador de serviços terá que se disponibilizar para a realização de reuniões de comité de projeto com os interlocutores da ANACOM e/ou outras entidades nomeadas para acompanhamento da evolução do projeto		
	R108	A conclusão do projeto de implementação não poderá ultrapassar 45 dias, após a data de assinatura do contrato, sendo que por conclusão entende-se a disponibilização de todos os serviços / funcionalidades contratadas (exceção feita para situações em que haja mútuo acordo na alteração do planeamento de projeto / milestones), devendo ser previamente assinado pela ANACOM o respetivo auto de aceitação		
	R109	Deverão ser disponibilizados manuais de utilização em língua portuguesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato eletrónico)		

4.2. Manutenção	R110	Todos os custos de transporte dos equipamentos serão da responsabilidade do prestador de serviços		
	R111	Após a implementação da solução, o prestador de serviços deverá 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.		
	R112	Entre outras, deverão ser asseguradas as seguintes tarefas sempre que necessário: a) limpeza de visor e rolos; b) testes e afinação de cores; c) substituição de kits; d) substituição dos recipientes do toner residual (refere-se a resíduos produzidos pela operação dos equipamentos e acumulados em recipientes próprios, quando existam); e) outros serviços necessários ao correto funcionamento dos equipamentos.		
	R113	Relativamente à manutenção corretiva, o prestador de serviços terá a responsabilidade de garantir o suporte de 2.ª linha		
	R114	O suporte de 1.ª linha será da responsabilidade da ANACOM que possui uma estrutura interna própria que assegurará as seguintes atribuições: a) Criação, gestão e encerramento dos pedidos; b) Caracterização dos pedidos; c) Resolução das incidências reportadas sempre que as competências técnicas necessárias não ultrapassam os conhecimentos/autonomia do 1.º nível; d) Gestão e monitorização das incidências transferidas para o suporte de 2.º nível.		
	R115	A 2.ª linha de suporte da responsabilidade do prestador de serviços deverá resolver as incidências transferidas do 1.º nível através: a) Comunicação telefónica com a 1.ª linha de suporte e/ou utilizador identificado pela ANACOM; b) Deslocação de técnico às instalações da ANACOM		