

Contrato n.º 30/25

OBJETO

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CÓPIA, IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO,
EM REGIME DE OUTSOURCING**

OUTORGANTES

PRIMEIRO OUTORGANTE: AGÊNCIA PARA A INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÕES E ASILO, I.P.
SEGUNDO OUTORGANTE: KONICA MINOLTA BUSINESS SOLUTIONS PORTUGAL, UNIPESSOAL,
LDA.

PROCEDIMENTO n.º 42/CP/DSCP/2024

PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO

Contrato n.º 30/25

Entre:

Como Primeiro Outorgante, a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P., adiante designado por Primeiro Outorgante, sita na Avenida António Augusto de Aguiar, n.º 20, 1069-119 Lisboa, NIPC n.º 517 686 260, representado por Pedro Manuel Portugal Natário Botelho Gaspar, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, com poderes para o ato, Nos termos do disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 103/2024, de 26 de julho, publicada no Diário da República n.º 153, 1.ª Série, de 08 de agosto, conjugado com o disposto na alínea b) do nº2 do artigo 21.º da Lei n.º 3/2004 de 15 de janei (Lei Quadro dos Institutos Públicos), conjugado com a alínea b) do n.º1 do artigo 17.º do Decreto-Lei 197/99 de 8 de junho (na redação atual), e ainda, com do n.º 1 do artigo 36.º do CCP.

Como Segundo Outorgante, a empresa Konica Minolta Business Solutions Portugal, Unipessoal, Lda., adiante designado por Segundo Outorgante, com sede na sede na Rua Professor Henrique de Barros, n.º 4, 10.º B, 2685-338 Prior Velho, NIPC n.º 502 120 070, representado por Vasco Manuel Pereira Falcão, na qualidade de gerente com poderes para o ato.

É celebrado o presente contrato que se rege pelas seguintes cláusulas e pelos demais termos de direito aplicáveis.

Cláusula 1ª - 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 de cópia, impressão e digitalização, em regime de outsourcing para o período de 3 anos, de acordo com as Especificações Técnicas definidas na Anexo I do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2ª - Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e 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 pelo concorrente, 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 número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
 4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos, de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3ª - Vigência do Contrato

1. O contrato inicia a sua vigência a data da sua assinatura e tem a duração de 1 ano, renovável automaticamente por períodos de um ano, se nenhuma das partes o denunciar mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção ou por meio eletrónico acordado, com a antecedência mínima de 30 dias em relação ao seu termo.
2. Após a renovação a que se refere o número anterior, a denúncia do contrato pode ser efetuada a qualquer momento pela AIMA, I.P., desde que seja precedida de notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção ou por meio eletrónico acordado, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data do termo pretendida.
3. O prazo máximo de vigência do contrato, incluindo renovações, é de 3 anos.
4. As obrigações acessórias à execução dos contratos perdurarão para além da data de cessação dos mesmos, nos termos da lei

Cláusula 4ª - Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, o adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas, sob a direção e fiscalização das entidades adquirentes, sem prejuízo da sua autonomia técnica.
2. O adjudicatário fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais adequados à execução das tarefas a seu cargo para o cumprimento do contrato.

Cláusula 5ª - Local de instalação

Os serviços objeto do contrato deverão ser instalados nas instalações da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P., indicadas na cláusula 42ª do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 6ª - Forma de prestação do serviço, conformidade e garantia técnica

O Adjudicatário obriga-se a prestar os serviços, com todos os elementos referidos na Parte II – Especificações Técnicas, em respeito pelos seus prazos e horas aí melhor especificados e daqueles indicados na sua proposta, devendo sempre assegurar a contínua prestação do serviço.

O Adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere à execução do contrato, às exigências, requisitos e obrigações que específico decorram da lei, ou acordadas na Parte II – Especificações Técnicas.

Cláusula 7ª - Rejeição dos serviços

1. Os serviços rejeitados são considerados para todos os efeitos como serviços não prestados.
2. Estas rejeições serão alvo de notificação ao Adjudicatário.

Cláusula 8ª - Garantia dos serviços

1. A garantia dos serviços importa o compromisso de o Adjudicatário se responsabilizar perante a entidade adjudicante, sem quaisquer encargos adicionais para este, de substituir, e, ainda, de reembolsar o preço pago, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na sua proposta.
2. Se por força da lei nada obstar em contrário, todas as obrigações descritas no presente contrato relativas à garantia dos serviços são da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.

Cláusula 9ª - Dever de sigilo

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação relativa ao adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, sendo vedado o seu uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do mesmo.
2. A informação e documentação técnica que venha a ter acesso no decurso da execução do contrato não poderá ser cedida a terceiros, nem poderá ser objeto de qualquer uso ou aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto no número anterior a informação do domínio público bem como a que seja obrigado a revelar por força da lei, por determinação judicial ou qualquer outra entidade reguladora ou administrativa competente para o ato.

Cláusula 10ª - Dever de Proteção de dados

1. O Adjudicatário compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha cesso ou que lhe sejam transmitidos pela Entidade Adjudicante ao abrigo do presente contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruída, por escrito, pela Entidade Adjudicante.

2. O Adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na Lei de Proteção de Dados, no Regulamento Geral da Proteção de Dados e demais legislações aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:
 - a. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou lhe sejam transmitidos pela Entidade Adjudicante única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;
 - b. Observar os termos e condições constantes da legislação no que concerne ao tratamento dos dados pessoais;
 - c. Manter os dados confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais, mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra;
 - d. Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento dos dados pessoais a que a Entidade Adjudicante esteja vinculada;
 - e. Comunicar à Entidade Adjudicante a alteração, difusão ou o acesso não autorizado, tratamento ilícito dos dados pessoais, bem como qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de qualquer modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - f. Prestar à Entidade Adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do presente contrato;
 - g. Assegurar o cumprimento por todos os seus trabalhadores de todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - h. Adotar todas as medidas de segurança técnicas e organizativas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco;
 - i. Assistir o responsável da proteção de dados no cumprimento da sua obrigação de dar resposta ao exercício dos direitos dos titulares;
 - j. Assistir o responsável da proteção de dados no cumprimento das suas obrigações de comunicar uma violação de dados pessoais e realizar a avaliação de impacto sobre a proteção de dados e consulta prévia;
 - k. Apagar ou devolver todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços;
 - l. Disponibilizar todas as informações necessárias para demonstra o cumprimento do RGPD, facilitar e contribuir para as auditorias e inspeções.
3. O Adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que o Entidade Adjudicante venha a ocorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus trabalhadores, de dados pessoais, em violação das normas legais aplicáveis e do presente contato.

Cláusula 11ª - Preço contratual

1. Pelo fornecimento dos bens e pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Adjudicatário o valor global de 176.788,80€ euros (cento e setenta e seis mil, setecentos e oitenta e oito euros e oitenta cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, ao qual deve ser ainda considerado:

Equipamento	Valor Mensal Unitária	Consumo cópias mensal estimado	Valor cópia unitário base	
Konica Minolta Bizhub C3351i (Tipologia 1)	49,00 €	135.000	Cópia p/b	0,0050 €
Konica Minolta Bizhub C451i (Tipologia 2)	103,56 €	25.000	Cópia cor	0,0272 €
Equipamento Adicional	36,51 €			

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante, nomeadamente, os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato, a descarga, o acondicionamento dos mesmos para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 12ª - Condições de pagamento

1. Considerando incluídos no preço contratual todas as despesas que o Adjudicatário tenha a realizar para a execução de todas as prestações objeto só presente contrato, incluindo todas as despesas com deslocações, meios humanos e técnicos afetos à prestação dos serviços ou quaisquer outros.
 2. O pagamento do encargo do contrato, será efetuado mensalmente para RM (Renda Mensal), as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
 3. O pagamento do consumo de cópias, será efetuado trimestralmente, em função das quantidades consumidas por cada equipamento.
 4. A fatura deverá ser remetida através do Portal da Fatura Eletrónica - FE-AP (<https://www.feap.gov.pt>) para a receção de documentos em formato eletrónico (EDI - Electronic Data Interchange), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P., obedecendo ao disposto no artigo 299-B.º do Código dos Contratos Públicos, assim como cumprir todas as disposições legais relacionadas ou em caso de impossibilidade para o e-mail
- Informação Ocultada
5. O Pagamento da fatura deve ser feito no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela Entidade Adjudicante da(s) respetiva(s) fatura(s).

6. Na fatura deverá constar o número de compromisso, a disponibilizar pela AIMA, a que corresponde o referido encargo.
7. Em caso de discordância por parte da entidade pública adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas pelo Sistema de Meios de Pagamento do Tesouro através de transferência eletrónica interbancária para o NIB indicado pelo Adjudicatário.

Cláusula 13ª - Penalidades contratuais

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato, e por causa imputável ao Adjudicatário, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P = V \times A / 500$, em que P corresponde ao montante da penalidade, V é igual ao preço contratual e A é o número de dias em atraso, face ao prazo fixado na Parte II – Especificações Técnicas para a prestação dos serviços, não podendo o somatório ultrapassar os 20% do preço contratual.
2. O pagamento a que se refere o número anterior, será efetuado ao Entidade Adjudicante, mediante notificação desta e no montante que dela conste.
3. O Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato, com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As sanções contratuais de natureza pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14ª - Força Maior

1. Não é havido como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte do 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 Adjudicatário, na parte em que intervenham;

- b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedade ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais da natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;
 - e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. 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 15ª - Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito e assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração
3. O acordo com o disposto no artigo 311.ª do CCP, o contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
 - a. Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
 - b. Decisão judicial ou arbitral;
 - c. Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir a modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 16ª - Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Entidade Adjudicante tem o direito de rescisão do contrato, sem que o Adjudicatário tenha direito a qualquer indemnização, nos seguintes casos:

- a. Se o Adjudicatário recorrer a entidades terceiras para cumprir as obrigações contratuais sem prévia autorização da Entidade Adjudicante ou em violação de qualquer outra disposição da Cláusula 21.ª;
 - b. Se houver incumprimentos graves ou reiterados das orientações recebidas da Entidade Adjudicante;
 - c. Se o somatório das sanções pecuniárias aplicadas pela Entidade Adjudicante nos termos da Cláusula 15.ª, atingirem 20% do preço contratual;
 - d. Se se verificar por mais de uma vez a inobservância das disposições do contrato ou quaisquer circunstâncias que revelem a existência de má-fé por parte do Adjudicatário;
 - e. Pela recusa no fornecimento dos bens;
2. A Entidade Adjudicante deve notificar o Adjudicatário da decisão de rescisão do contrato por carta registada, com aviso de receção.
 3. Em caso de resolução do contrato o Adjudicatário é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da Entidade Adjudicante.

Cláusula 17ª - Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Adjudicatário pode resolver o contrato, designadamente, nas seguintes situações:
 - a. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à Entidade Adjudicante;
 - b. Incumprimento de obrigações pecuniárias pela Entidade Adjudicante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25 % do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade pública adjudicante, que produz efeitos 30 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.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 18ª - Prestação da caução e retenção de pagamentos

Face ao preço contratual não é exigida prestação de caução, nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, no entanto, a entidade adjudicante terá a faculdade se assim o entender a reter 10% do valor dos

pagamentos a efetuar, para garantia do exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato.

Cláusula 19ª - Subcontratação

1. A responsabilidade pela execução de todos os serviços incluídos no contrato, seja qual for o agente executor, é sempre do Adjudicatário e só dele, salvo no caso de cessão da posição contratual devidamente autorizada, não reconhecendo a Entidade Adjudicante, senão para os efeitos indicados na lei, no Caderno de Encargos e no contrato, a existência de quaisquer subcontratados que trabalhem por conta ou em combinação com o Adjudicatário, ainda que indicados na sua proposta.
2. Caso o Adjudicatário, por razões de natureza excecional, necessite de realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato por subcontratação de meios, deve propor previamente a autorização da Entidade Adjudicante, indicando o subcontratado a que pretende recorrer, fazendo acompanhar tal solicitação dos elementos comprovativos e esclarecedores da necessidade invocada e da capacidade e competência do subcontratado que propõe.
3. A Entidade Adjudicante deve pronunciar-se sobre a proposta do Adjudicatário no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
4. Se a Entidade Adjudicante não efetuar nenhuma comunicação ao Adjudicatário dentro do prazo previsto no número anterior, considera-se que a proposta deste foi rejeitada.
5. A Entidade Adjudicante pode recusar a proposta de subcontratação apresentada pelo Adjudicatário, nas situações previstas no artigo 320.º do CCP.
6. Para efeitos da autorização prevista no n.º 3, a Entidade Adjudicante deve apreciar, nomeadamente, se o cessionário proposto não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, nos termos do artigo 317.º do CCP.
7. O Adjudicatário deve apresentar comprovativos do cumprimento do indicado no número anterior, sempre que lhe seja solicitado pela Entidade Adjudicante.

Cláusula 20ª - Cessão da posição contratual

1. O Adjudicatário não pode ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem prévia autorização da Entidade Adjudicante.
2. O cessionário proposto pelo Adjudicatário deve apresentar todos os documentos de habilitação que tenham sido exigidos ao Adjudicatário na fase de formação do contrato.
3. Para efeitos da autorização prevista no n.º 1, a Entidade Adjudicante deve apreciar, nomeadamente, se o cessionário proposto não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, nos termos do artigo 317.º do CCP.

Cláusula 21ª - Cessão da posição contratual por incumprimento do Adjudicatário

1. Nos termos do artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos, em caso de incumprimento, pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o Adjudicatário ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Entidade Adjudicante, pela ordem sequencial daquele procedimento.
2. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, a Entidade Adjudicante interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré -contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.
3. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
4. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato da Entidade Adjudicante, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
5. Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem -se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
6. As obrigações assumidas pelo Adjudicatário depois da notificação referida no n.º 4 apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
7. A caução e as garantias prestadas pelo Adjudicatário inicial são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pela Entidade Adjudicante aos respetivos depositários ou emitentes.
8. A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 22ª - Fiscalização

1. Não obstante todos os direitos e deveres decorrentes do presente Caderno de Encargos a Entidade Adjudicante reveste-se dos poderes conferidos pelo artigo 302.º do CCP.
2. O poder de fiscalização será exercido através dos serviços competentes do Entidade Adjudicante.

Cláusula 23ª - Comunicações e notificações

As notificações e comunicações entre as partes relativas ao presente contrato devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega ou carta registada com aviso de receção, endereçados para as seguintes moradas ou números:

Agência para a Integração, Migrações e Asilo, IP

Departamento de Administração Geral

Av. Casal de Cabanas, Urb. Cabanas Golf, nº 1, 2734 – 506 Barcarena

Tel: Informação Ocultada

Email: Informação Ocultada

Konica Minolta Business Solutions Portugal, Unipessoal, Lda.,

Rua Professor Henrique de Barros, n.º 4, 10.º B, 2685-338 Prior Velho

Tel: Informação Ocultada

Email: Informação Ocultada

Cláusula 24ª - Contagem dos prazos

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

Cláusula 25ª - Gestor do contrato

Para os efeitos do artigo 290-A do Código dos Contratos Públicos, a execução do contrato será acompanhada por Informação Ocultada

Informação Ocultada

Cláusula 26ª - Acesso às instalações da Entidade Adjudicante

1. O Adjudicatário e todas as pessoas que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança e de apresentação que, em cada momento, forem estabelecidas pela entidade adjudicante e comunicadas ao Adjudicatário.
2. A entidade adjudicante indicará ao Adjudicatário quais as normas de identificação do seu pessoal, bem como dos procedimentos adequados para o acesso e circulação deste.

Cláusula 27ª - Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato o órgão competente para a resolução dos mesmos é o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 28ª - Legislação aplicável

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. Em tudo o que for omissa e que suscite dúvidas no presente contrato, rege-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos, contido no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 Outubro, Lei n.º 3/2010, de 27 de Abril, Decreto-Lei 131/2010 de 14 de Dezembro, Lei 64-B/2011, de 30 de Dezembro e Decreto-Lei n.º 149/2012 de 12 de Julho e Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

Cláusula 29ª - Disposições finais

1. O fornecimento dos bens objeto do presente contrato foram adjudicados por deliberação do Conselho Diretivo da AIMA, I.P, de 28 de março de 2025, ao abrigo de competências subdelegadas.
2. A minuta relativa ao presente contrato foi aprovada por deliberação do Conselho Diretivo da AIMA, I.P, de 28 de março de 2025, ao abrigo de competências subdelegadas.
3. O presente contrato será suportado por conta das verbas inscritas no orçamento da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P. sob as rubricas de classificação económicas D.02.02.05.A0.00, do orçamento financiado pela fonte 513, compromisso n.º JO52501330.
4. Este contrato foi celebrado em duplicado, sendo um exemplar para cada um dos outorgantes.

O Segundo Outorgante fez prova, em sede de apresentação de documentos de habilitação, de que tem a sua situação regularizada relativamente a dívidas por impostos ao Estado Português e por contribuições para a Segurança Social, o contrato foi assinado pelos representantes de ambas as partes.

Pelo Primeiro Outorgante

**Pedro
Portugal
Gaspar**

Assinado de forma
digital por Pedro
Portugal Gaspar
Dados: 2025.04.11
15:13:17 +01'00'

Presidente do Conselho Diretivo

Pelo Segundo Outorgante

**VASCO
MANUEL
PEREIRA
FALCAO**

Assinado de forma
digital por VASCO
MANUEL PEREIRA
FALCAO
Dados: 2025.04.11
10:27:40 +01'00'

O Gerente da Konica Minolta, Lda.

Anexo I - Especificações Técnicas

1. Número de equipamentos e acessórios por tipologia

- a. A Entidade Adjudicante pretende uma uniformização de equipamentos por tipologia, termos em que para cada uma das tipologias indicadas deve corresponder apenas um modelo de equipamento.
- b. Com exceção dos equipamentos adicionais previstos no ponto 2., todos os equipamentos a entregar têm de ser novos, prontos a serem utilizados pela primeira vez.
- c. O número de equipamentos por tipologia são os que constam no quadro infra:

TIPOLOGIA	DESCRIÇÃO DA TIPOLOGIA	Nº DE EQUIPAMENTOS
Konica Minolta Bizhub C3351i (Tipologia 1)	Equipamento de Cópia, Impressão e digitalização A4	62- (sessenta e dois) equipamentos
Konica Minolta Bizhub C451i (Tipologia 2)	Equipamento de Cópia, Impressão e digitalização A3	5 – (cinco) equipamentos

2. Equipamento adicional

- a. Durante o prazo de execução do contrato poderá ser necessário adicionar (até 10%) ou remover equipamentos das tipologias definidas.
- b. Os equipamentos adicionais devem cumprir integralmente os requisitos técnicos definidos para os equipamentos iniciais.
- c. Os equipamentos adicionais a entregar nos termos da alínea a.) do presente ponto, não precisam de ser novos, no entanto não devem ter uma utilização superior a 2 (dois) anos nem a renda mensal poderá ser igual ou superior a 75% da renda mensal de cada uma das tipologias.
- d. O prazo de entrega do equipamento adicional deverá ser efetuado nos 15 (quinze) dias úteis após a receção da notificação a efetuar por escrito pela Entidade Adjudicante.
- e. A Entidade Adjudicante poderá solicitar a recolha de equipamentos com antecedência mínima de dez (10) dias úteis sendo que a mensalidade deixará de ser devida no mês seguinte.

3. Condições do serviço a prestar

O adjudicatário deverá disponibilizar *software* de gestão, configuração, controlo e monitorização e alarmística de suporte à manutenção preventiva e assistência técnica dos equipamentos de cópia e impressão com as seguintes funcionalidades:

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

- b. *Software* de gestão, controlo, monitorização centralizado assente em plataformas virtualizadas (VMWare ou HyperV).
- c. Administração, configuração e controlo de equipamentos através de interface *web* com autenticação “*Form-based Authentication*” e utilização de protocolos seguros (HTTPS com TLS1.2 ou. 1.3).
- d. Integração plena com a *Active Directory* do Microsoft® Windows em LDAP e autenticação Kerberos.
- e. Definição de quotas e registo centralizado dos consumos de cópia e impressão, a cores e a tons de cinza, digitalização, por equipamento, utilizador ou grupo de utilizadores (por exemplo direção).
- f. Contabilização centralizada em número e de custos do consumo efetuado, por equipamento, utilizador ou grupo de utilizadores (por exemplo direção).
- g. Relatórios de consumo por equipamento, utilizador ou grupo de utilizadores (por exemplo direção), com a possibilidade de exportação para outros formatos, em especial PDF, HTML e CSV.
- h. Autenticação de utilizador no equipamento por PIN e por cartão com RFID compatível com MIFARE 1K e desfire ev2 para acesso às funcionalidades de cópia, impressão e digitalização.
- i. Gestão centralizada de PINs ou de cartões com RFID compatível com MIFARE 1K e desfire ev2 de autenticação do utilizador nos equipamentos.
- j. Funcionalidade de fila de impressão segura com retenção dos trabalhos que poderão ser libertados em qualquer equipamento independentemente da sua localização após autenticação do utilizador com o respetivo PIN ou cartão RFID compatível com MIFARE 1K e desfire ev2 (esta funcionalidade é geralmente denominada por “*Follow-you*”).
- k. 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.
- l. Deverá permitir a definição de políticas de impressão, baseadas em regras, cotas,
- m. Os serviços de manutenção têm como principal objetivo assegurar o correto funcionamento de toda a solução e equipamentos durante o período do contrato. Incluindo alarmística de avarias, assistência técnica e manutenção preventiva/corretiva com envio automático por correio eletrónico ao adjudicatário e equipa de gestão local da Entidade Adjudicante.
- n. A assistência técnica, para hardware e software, será nos dias úteis das 9:00 às 18:00, prestada nos locais de instalação dos equipamentos. Com a obrigação de reparar eventuais anomalias de forma célere e eficaz, incluindo a possibilidade de substituição de equipamentos por outros de gama idêntica/equivalente, nunca inferior às características contratadas.
- o. Pedidos de consumíveis automáticos ao adjudicatário. A prestação de serviços deve contemplar o fornecimento e entrega automática de consumíveis necessários e de forma atempada e regular, bem como, das peças necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos.

- p. Periodicamente deverá ser feita a contagem automática dos contadores dos equipamentos. As respetivas leituras devem ser enviadas para a Entidade Adjudicante e para o Adjudicatário.
- q. Relatórios de Gestão parametrizáveis e automatizados, com informação de volume de utilização, utilizadores ou grupos de utilizadores, por dispositivo, fazendo a distinção clara entre o número de trabalhos a cor e a preto, entre outros.
- r. Atendimento – O Adjudicatário deve disponibilizar uma linha de atendimento “*ContactCenter*”, que deve estar disponível nos dias úteis, das 9h00 às 18h00.
- s. Gestão e recolha de resíduos – A prestação de serviços objeto do contrato, deve contemplar a recolha dos resíduos no local de instalação dos equipamentos.
- t. Serviços de configuração e instalação dos equipamentos e respetivo software – Os Serviços devem contemplar a instalação dos equipamentos e configuração sempre que a entidade adjudicante o solicitar.
- u. Estatística com indicadores técnicos sobre os equipamentos.
- v. Registo de erros e avarias.
- w. Interfaces e manuais em língua portuguesa (português europeu) e inglesa.
- x. Formação – O Adjudicatário deverá promover sessões de formação aos utilizadores do software e equipamentos.
- y. Garantia – O Adjudicatário deverá assegurar a garantia dos equipamentos objeto do contrato durante o prazo mínimo de 36 meses a contar da data de instalação dos equipamentos.
 - (1). A garantia deve abranger:
 - i. O fornecimento, a montagem ou a integração de quais quer peças ou componentes em falta;
 - ii. A desmontagem, reparação ou a substituição de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
 - iii. O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
 - iv. A deslocação ao local da instalação;
 - v. A mão-de-obra.
 - (2). A garantia deverá cobrir todos os defeitos de material, nomeadamente de fabrico e corrosão.
- z. Apólice de seguro – Os equipamentos alocados ao abrigo do presente contrato, devem ter uma apólice de seguro do ramo do equipamento eletrónico e de responsabilidade civil.

- aa. Em caso de avaria, as peças de substituição poderão ser usadas, desde que fique assegurado o mesmo nível de serviço e de eficiência energética.

4. Níveis de serviços

- a. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes prazos máximos:
- (1). 2 (dois) dias úteis para proceder à substituição dos equipamentos em caso de rejeição dos mesmos, a contar da data da comunicação por parte da entidade adjudicante.
 - (2). 1 (um) dia útil para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a instalação, a contar da data da comunicação por parte da entidade adjudicante, desde que estas não impliquem a rejeição dos equipamentos.
 - (3). 1 (um) dia útil para a entrega dos consumíveis de impressão, a partir da data da nota de encomenda ou documento similar.
 - (4). 1 (um) dia útil para suprir as deficiências e irregularidades detetadas nos consumíveis entregues, a contar da data da comunicação por parte da entidade adjudicante.
 - (5). 1 (um) dia útil para garantir a resolução (reparação ou substituição) de equipamentos que se encontrem inoperáveis (equipamento inoperacional é todo o equipamento que não garante o normal funcionamento de todas as suas funcionalidades).
- b. Deverá garantir um mínimo de 95% de disponibilidade mensal por equipamento, tendo por base um período de 8 horas úteis por dia e o número de dias úteis por mês.
- c. Caso não sejam cumpridos os níveis de serviço anteriormente descritos, a Entidade Adjudicante poderá aplicar as seguintes penalidades:

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

- d. Para efeito de cálculo dos SLA's, as horas mencionadas deverão ser enquadradas no período laboral das 9h00 às 18h00, dos dias úteis.

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

5. Consumo mensal estimado

A Entidade Adjudicante estima um consumo mensal de 160.000 (cento e sessenta mil) cópias e/ou impressões, distribuídas da seguinte forma (sendo estes valores meramente indicativos):

- Consumo mensal de 135.000 (cento e trinta e cinco mil) cópias e/ou impressões a preto.
- Consumo mensal de 25.000 (vinte e cinco mil) cópias e/ou impressões a cores.
- Os consumos mensais devem ser calculados de forma agregada por Tipologia de equipamento.

6. Distribuição dos equipamentos por tipologia e localização

- a. Os equipamentos objeto do presente contrato devem ser entregues/instalados, por Tipologia, nas localizações constantes na tabela infra:

Local	Morada	Gama Alta	Gama Média
Edifício da Sede	Av. António Augusto de Aguiar, 20, - 1069-119 Lisboa	1	4
Loja AIMA Lisboa I	Av. António Augusto de Aguiar, 20, - 1069-119 Lisboa		2
Loja AIMA Lisboa II	Rua Álvaro Coutinho, 14 1150-025 Lisboa		3
Loja AIMA Cascais	Rua da Misericórdia, 1 - 2750 Cascais		3
Loja AIMA Alverca	Praceta Estanislau Raimundo Nogueira 1 e 2, 2615-075 Alverca do Ribatejo		1
Loja AIMA Odivelas	Centro Comercial Strada Outlet, Caixa 18, Estrada da Paiã, Casal da Troca, 2675-626 Odivelas		1
Loja AIMA Cacém	Praceta Duque de Saldanha, 17, 2735-330 Agualva Cacém		1
Loja AIMA Santarém	Edifício do Governo Civil Largo do Carmo - 2000-118 Santarém		2
Loja AIMA Setúbal	Avenida Luísa Todi, nº 36, 38A e 40 - 2900 Setúbal		2
Loja AIMA Évora	Avenida Lino de Carvalho Nº(s) 7 e 7ª - 7005-467 Évora		1
Loja AIMA Beja	Rua D. Nuno Álvares Pereira Edifício do antigo Governo Civil - 7800-753 Beja		1

Local	Morada	Gama Alta	Gama Média
Loja AIMA Odemira	Edifício da Caixa Agrícola, 1.º, Sala 2, Rua Sousa Prado, 7630-176 Odemira		1
Loja AIMA Portalegre	Avenida de Santo António, 12, 7300-074 Portalegre		1
Direção Regional do Norte	Rua Barão de Forrester, - 978 4050-272 Porto		1
Loja AIMA Porto	Edifício Capitólio, Loja 57, Avenida de França, 316, 4050-276 Porto		3
Delegação Regional de Braga	Rua Mário Valença, 66, Nogueira - 4715-213 Braga		1
Loja AIMA Braga	Rua dos Granjinhos 6, 4700-996 Braga		1
Loja AIMA Viana do Castelo	Rua José Espregueira, 145-147, 4900-459 Viana do Castelo		1
Loja AIMA Vila Real	Largo Conde de Amarante Edifício do Governo Civil - 5000-529 Vila Real		1
Loja AIMA Espinho	Rua 32, 834, 4500-191 Espinho		1
Loja AIMA Bragança	Largo S. João, R/C Dto., Edifício do Ex. Governo Civil, 5301-864 Bragança		1
Direção Regional do Centro	Rua Venâncio Rodrigues, 25-31- 3000-409 Coimbra		1
Loja AIMA Coimbra	Avenida Central 16/20, 3000-617 Coimbra		1
PAUC Coimbra	Universidade Coimbra	2	1
Loja AIMA Figueira da Foz	Edifício da Administração do Porto da Figueira da Foz - Av. de Espanha, n.º380 - 3080-271 Figueira da Foz		1
Loja AIMA Leiria	Rua Dr. Manuel de Arriaga, 1 2400-177 Leiria		2
Delegação Regional de Aveiro	Rua Batalhão de Caçadores, 10, nº 75 - 3810-064 Aveiro		1
Loja AIMA Aveiro	Rua Dr. Orlando Oliveira, 41-47 3800-004 Aveiro		1
Delegação Regional de Viseu	Avenida Alberto Sampaio, nº 92 - 1º e 96 3510-027 Viseu		1

Local	Morada	Gama Alta	Gama Média
Loja AIMA Viseu	Avenida Alberto Sampaio, nº 17 3510-027 Viseu		1
Loja AIMA Guarda	Rua Paiva Couceiro, nº 22 - 6300-593 Guarda		1
Loja AIMA Castelo Branco	Rua Prof. Dr. Faria de Vasconcelos Lt.6-r/c - 6000-266 Castelo Branco		1
Direção Regional do Algarve	Rua Luis de Camões, nº 5 - 8000-388 Faro		1
Loja AIMA Faro	Mercado Municipal de Faro, Largo Dr. Francisco Sá Carneiro, 8000-151 Faro		1
Loja AIMA Tavira	Rua Dr. Augusto Carlos Palma, 13 - 8800-345 Tavira		1
Loja AIMA Portimão	Quinta do Morais, Lote 11, Fração A - 8500-774 Portimão		2
Loja AIMA Albufeira	Quinta da Bela Vista, Bloco A10, Loja D 8200-137 Albufeira		1
Direção Regional da Madeira	Rua Nova da Rochinha, n.º1-B- 9064-509 Funchal		1
Loja AIMA Funchal	Edifício Arriaga, Avenida Arriaga, 42-A, 9000-064 Funchal		1
PAC de Porto Santo	Avenida Vieira de Castro, 14, 9400-179 Vila Baleira		1
Loja AIMA Ponta Delgada	Rua Marques da Praia e Monfort, 10 - 9500-089 Ponta Delgada		1
Loja AIMA Angra Heroísmo	Alto das Covas, 12, Sé, 9702-220 Angra do Heroísmo		1
Loja AIMA Horta	Rua de S. João, 46, 9900-129 Horta, Faial		1
Gabinete de Asilo e Refugiados	Rua Passos Manuel, 40 – Piso 1, 1169-089 Lisboa	1	2
Edifício Taguspark	Av. Casal de Cabanas - Urb. Cabanas Golfe1 - 2734-506 Barcarena	1	3
Total	67	5	62

- b. Se durante a vigência do contrato, ocorrer transferência de parte ou todos os equipamentos entre a localizações indicadas ou se eventualmente se vierem a estabelecer novas localizações em substituição das agora existentes, até uma distância máxima de 20 Km face à localização inicial, o adjudicatário efetuará a mesma sem custos para a entidade adjudicante.

7. Elementos disponibilizados pela entidade adjudicante

- a. A Entidade Adjudicante disponibiliza equipamentos servidores de domínio (*Domain Controllers*) e de impressão (*Print Servers*), em ambiente Microsoft Windows num único domínio (*Active Directory*®), interligados por rede WAN.
- b. A rede WAN é suportada com débitos de 1Gbps em cada uma das interligações. Na componente LAN são disponibilizados 1Gbps para os postos de trabalho e 1Gbps para a infraestrutura de servidores.

8. Implementação dos serviços

- a. O adjudicatário será responsável pela total implementação da solução proposta, incluindo:
 - (1). Instalação física e configuração dos novos equipamentos nos locais indicados pela Entidade Adjudicante.
 - (2). Preparação de drivers a instalar nos postos de trabalho que possibilite a sua instalação massiva e automatizada em postos de trabalho com o sistema operativo Microsoft Windows.
 - (3). Instalação das aplicações de gestão e assistência em servidor (equipamento a disponibilizar pela Entidade Adjudicante).
 - (4). Testes de carga e *fine-tuning* para aceitação.
- b. Será da responsabilidade do adjudicatário 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 Entidade Adjudicante e metodologia a adotar no projeto de implementação e mudança.
- c. O adjudicatário terá que se disponibilizar para a realização de reuniões de comité de projeto com os interlocutores da Entidade Adjudicante e/ou outras entidades nomeadas para o acompanhamento da evolução do projeto.
- d. A conclusão do projeto de implementação não poderá ultrapassar quarenta e cinco (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 ou *milestones* do mesmo), devendo ser previamente assinado pela Entidade Adjudicante o respetivo auto de aceitação.
- e. Deverão ser disponibilizados manuais de utilização em língua portuguesa (português europeu) e inglesa para distribuição aos utilizadores finais (em formato eletrónico).
- f. Todos os custos de transporte dos equipamentos serão da responsabilidade do adjudicatário.

9. Manutenção dos equipamentos

- a. Durante a vigência do contrato o adjudicatário obriga-se a efetuar a manutenção dos equipamentos de todas as tipologias cumprindo os seguintes requisitos mínimos.
- (1). Após a implementação da solução, o adjudicatário deverá assegurar os serviços associados à manutenção preventiva e corretiva da solução, respeitantes a todas as Tipologias e todos os equipamentos específicos.
 - (2). É da competência e responsabilidade do adjudicatário a definição de melhor estratégia de manutenção preventiva e corretiva da solução que assegurem a operacionalidade dos equipamentos e restantes componentes conducente à sua plena utilização, devendo entregar o respetivo plano 20 dias úteis após a entrada em vigor do contrato.
 - (3). No âmbito da manutenção preventiva, entre outras, deverão ser asseguradas as seguintes tarefas sempre que necessário:
 - i. Limpeza de visor e rolos;
 - ii. Testes e afinação de cores;
 - iii. Substituição de kits;
 - iv. O fornecimento dos consumíveis;
 - v. Substituição dos recipientes do toner residual (refere-se a resíduos produzidos pela operação dos equipamentos e acumulados em recipientes próprios, quando existam);
 - vi. Outros serviços necessários ao correto funcionamento dos equipamentos.
- b. No fornecimento dos consumíveis, deverão ser considerados os seguintes requisitos:
- (1). No valor da proposta a apresentar, deve o concorrente considerar todos os custos envolvidos no que diz respeito à gestão, aprovisionamento, armazenamento e transporte dos consumíveis para os locais respetivos.
 - (2). Os equipamentos devem proactivamente despoletar alertas para o adjudicatário indicando o estado dos consumíveis, garantindo assim, que não existem quebras de serviço.
 - (3). Devem existir nas instalações da Entidade Adjudicante, pelo menos dois consumíveis de reserva por cada tipologia de equipamento.
 - (4). No ponto 10 do presente documento, consta a informação histórica sobre o número de cópias, contudo, estes dados são meramente indicativos.
- c. No âmbito da manutenção corretiva, o adjudicatário terá a responsabilidade de garantir o suporte de 2.ª linha.

10. Suporte de 1.ª linha

O suporte de 1.ª linha será da responsabilidade da Entidade Adjudicante 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 conhecimento e/ou autonomia da 1.ª linha.
- d. Gestão e monitorização das incidências transferidas para o suporte de 2.ª linha.

11. Suporte de 2.ª linha

A 2.ª linha de suporte da responsabilidade do adjudicatário deverá resolver as incidências transferidas da 1.ª linha através:

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

12. Entregáveis

- a. O adjudicatário deverá efetuar a entrega de relatórios mensais, até ao 5.º dia útil do mês seguinte, relativos a impressão e cópias (consumos e respetiva caracterização) assim como a níveis de serviço de manutenção.
- b. A entidade adjudicante, poderá solicitar o envio de relatórios referentes a consumos e/ou níveis de serviço de manutenção, sempre que considere necessário, devendo o adjudicatário remetê-los no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

13. Critério de circularidade

- a. A Entidade Adjudicante adota as orientações para uma política de impressão ambientalmente responsável na Administração Pública, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2017, de 19 de abril, principalmente uma mudança de cultura e de práticas que promovam processos de trabalho e de comunicação mais orientados aos objetivos das organizações e ao próprio serviço público: procedimentos desmaterializados, móveis, acessíveis e mais simples, quer dentro e entre a própria Administração Pública, quer entre esta e os cidadãos ou empresas.
- b. A entidade adjudicante, em conformidade com o Plano de Ação para a Economia Circular em Portugal (PAEC), pretende que os concorrentes utilizem critérios de circularidade com os bens que irão fornecer, ficando assim obrigados a:
 - (1). Recolher os *toners* nas instalações da entidade adjudicante;

- (2). Proceder, sempre que possível, ao reaproveitamento dos *toners*;
 - (3). Reaproveitar, sempre que possível, os componentes que possível, os componentes dos *toners*, para a reparação de usados ou fabrico de novos;
 - (4). Sempre que não possa ser dado novo uso aos *toners*, entregar os mesmos a entidade certificada para efetuar a reciclagem dos mesmos de forma adequada.
- c. O adjudicatário deverá entregar mensalmente relatório detalhado de recolha e reciclagem dos consumíveis, podendo a entidade adjudicante exigir quaisquer meios probatórios em relação à informação contante nos mesmos.

14. Requisitos de natureza social e ambiental

Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais aplicáveis, bem como garantir que todos os produtos de limpeza a utilizar nos serviços de limpeza respeitam as exigências ambientais e de saúde pública em vigor, devendo o garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato, diretamente relacionadas com o objeto do contrato.