

**Fornecimento de Quiosques para Solução de Gestão
de Atendimento para os Tribunais**

Especificações Técnicas

Anexo B ao Caderno de Encargos

Índice

1. Introdução.....	3
2. Requisitos Tecnológicos.....	4
2.1. Quiosque	4
2.2. Rede de comunicações	6
2.3. Segurança	7
2.4. Disponibilidade e desempenho	7
2.5. Administração e monitorização	7
3. Requisitos de Implementação	9
3.1. Visão geral.....	9
3.2. Requisitos da Fase de Instalação	10
3.3. Requisitos da fase de exploração	11
3.4. Requisitos Gerais	13
3.5. Garantia	14
3.6. Níveis de Serviço.....	15
3.7. Objetivos de Níveis de Serviço.....	15
3.8. Pontos para Penalidades	16

1. Introdução

O projeto Tribunal + prevê a instalação de uma solução de software de atendimento que será suportada, entre outros, por quiosques. O objeto deste fornecimento está focado nestes quiosques (a SOLUÇÃO¹) e nos serviços constantes das presentes Cláusulas Técnicas e não contempla o software de gestão de atendimento (que não deve ser confundido com a SOLUÇÃO). O software de gestão de atendimento será *web enabled*, sendo executado a partir de browser Internet.

¹ Ver definições na Cláusula 1.ª do caderno de encargos

2. Requisitos Tecnológicos

2.1. Quiosque

- R.TEC 1. Requisito introdutório: O HARDWARE a fornecer pelo COCONTRATANTE ao CONTRAENTE PÚBLICO consiste nos Quiosques. Este HARDWARE será fornecido e instalado nos locais onde será utilizado, sendo a sua propriedade transferida para o CONTRAENTE PÚBLICO no momento da ACEITAÇÃO PROVISÓRIA.
- R.TEC 2. Os quiosques a fornecer pelo COCONTRATANTE deverão ser interoperáveis com outros sistemas para além daqueles que compõem o sistema de Gestão de Atendimento. Deste modo:
- Têm de ser construídos com componentes físicos de uso geral, sendo que qualquer componente deverá poder ser substituído por outro equivalente de fornecedor diferente;
 - A(s) interface(s) de cada componente físico tem de estar publicamente disponível;
 - No mínimo, a unidade central de computação do quiosque deverá suportar um sistema operativo *OPEN SOURCE* e Microsoft Windows 10 ou superior;
 - O licenciamento do sistema operativo não está incluído no fornecimento;
 - Caso a interligação informática entre o componente físico e o sistema operativo requeira um controlador de dispositivo (*device driver*), o respetivo fornecedor deverá disponibilizar controladores de dispositivo para sistema operativo *OPEN SOURCE* e para Microsoft Windows;
 - Eventuais consumíveis e peças de desgaste rápido têm de estar disponíveis no mercado nacional e o seu fornecimento não pode estar dependente de um único fornecedor.
- R.TEC 3. Para efeitos do requisito anterior, entende-se que o quiosque se decompõe nos seguintes componentes físicos:
- Hardware da unidade central de computação, interfaces de rede e ecrã,
 - Sistema de reprodução de som (altifalantes),
 - Impressora térmica,
 - Leitor de cartão de cidadão (quando aplicável),
 - Leitor de código de barras (quando aplicável),
 - Cablagem para ligação interna e ligação à rede de energia elétrica e rede estruturada de dados (RJ45).
- R.TEC 4. O posicionamento de cada um destes componentes físicos tem de facilitar e otimizar a utilização pelo cidadão e a operação do quiosque.
- R.TEC 5. Os quiosques têm de dispor de mecanismos que minimizem o consumo de energia, em particular quando não estejam a ser utilizados.
- R.TEC 6. Os quiosques têm de ter mecanismos de segurança que impeçam o utilizador de sair do controlo da SOLUÇÃO, nomeadamente lançando outras aplicações ou obtendo acesso direto ao seu sistema operativo. Esta funcionalidade é vulgarmente designada como “modo quiosque/*kiosk mode*”.
- R.TEC 7. Os quiosques têm de dispor de um sensor que permita detetar a proximidade do término do rolo de papel, bem como um sistema de deteção de erros que permita

que o software de gestão de atendimento apresente de imediato uma mensagem no ecrã quando, devido a algum problema físico no quiosque, não seja possível emitir a senha.

- R.TEC 8. O ecrã dos quiosques tem de ser do tipo *touch*, operável com dedo, resistente a mais de 100 milhões de toques, com boa resistência a riscos com objetos aguçados.
- R.TEC 9. A impressora térmica tem de (i) suportar papel com aproximadamente 80mm de largura, (ii) dispor de sensor de fim de rolo, (iii) suportar uma resolução mínima de 200DPI x 200DPI, (iv) corte automático do papel, (v) velocidade de impressão igual ou superior a 150mm por segundo.
- R.TEC 10. O leitor de cartão de cidadão, para além da capacidade de ler o cartão de cidadão incluindo os atributos profissionais (SCAP) em vigor em Portugal, tem de suportar a interação (leitura e escrita) com cartões do tipo *smart card* (i) com formato ID-1 tal como definido pela norma ISO/IEC 7810, (ii) com interface elétrica tal como definido pela norma ISO/IEC 7816 classes A, B e C, (iii) com comunicação através de protocolos T=0 e T=1 tal como definido pelas normas ISO/IEC 7816-1,2,3,4, (iv) compatíveis norma EMV do consórcio EMVCo e (v) suportando frequências de relógio até 8Mhz.
- R.TEC 11. Fisicamente, o leitor de cartão de cidadão tem de (i) apresentar robustez suficiente para impedir avarias ou danos em caso de inserção incorreta do cartão e (ii) facilitar o encaminhamento do cartão para a posição correta de leitura.
- R.TEC 12. O leitor de código de barras tem de (i) ser do tipo scanner de área com uma resolução igual ou superior a 480x480 pontos para leitura de códigos de barras 1D e 2D, (ii) poder ler códigos de barras impressos em papel ou afixados em ecrã (por exemplo de telemóvel), (iii) permitir leitura de código de barras em movimento até 1 metro por segundo, (iv) permitir a leitura de um QR Code 15 mils a qualquer distância entre 5 e 20 cm e (v) suportar os formatos de códigos de barras EAN, ITF-14, Code 39, Code 128, QR Code, Data matrix e PDF417.
- R.TEC 13. O reconhecimento com sucesso de um código de barras tem de ser assinalado de forma visual e sonora pelo quiosque, nomeadamente através do próprio leitor.
- R.TEC 14. O leitor tem de ser configurado de forma a não enviar o mesmo código de barras múltiplas vezes na mesma leitura, mesmo que o manuseamento do utilizador leve ao seu reconhecimento múltiplas vezes num curto espaço de tempo
- R.TEC 15. A ligação à rede de dados dos quiosques tem de ser do tipo Ethernet, suportando ligação fixa RJ45 e wi-fi 802.11 (suportando pelo menos o protocolo “n”), ambas capazes de transferências de dados a 100Mbit/s ou superior.
- R.TEC 16. As interfaces entre a unidade central de computação e (i) impressora térmica, (ii) leitor de cartão de cidadão, (iii) leitor de código de barras e (iv) componente touch do ecrã têm de ser do tipo USB.
- R.TEC 17. Os quiosques têm de ser desenhados de forma a facilitar a sua utilização por cidadãos que se desloquem em cadeiras de rodas. Entre outros, têm de:
- a. Apresentar a sua frente desobstruída, de forma a permitir o acesso ao ecrã e a todas as interfaces disponíveis no quiosque,
 - b. Garantir que o ecrã ou qualquer interface com o utilizador estão a uma altura ao solo máxima de 1,22m e mínima de 0,40m.
- R.TEC 18. Os quiosques têm de dispor de *browser web* com suporte para HTML 4 e HTML 5.
- R.TEC 19. O chassi envolvente dos quiosques tem de ser (i) de estrutura robusta, (ii) produzido a partir de materiais inócuos para o ser humano, (iii) protegido com fechaduras de

segurança para impedir a remoção de componentes físicos e (iv) concebido com características anti vandálicas.

- R.TEC 20. Preferencialmente, o chassi envolvente dos quiosques deverá ser produzido a partir de materiais recicláveis.
- R.TEC 21. O acesso para substituição de consumíveis nos quiosques tem de ser simples (não requerer a utilização de ferramentas) e rápido (a operação tem de poder ser executada em menos de 2 (dois) minutos).
- R.TEC 22. O chassi envolvente dos quiosques tem de permitir a fixação de autocolantes vinyl com a imagem definida pelo CONTRAENTE PÚBLICO.
- R.TEC 23. Caso o chassi dos quiosques seja metálico, aquele tem de dispor de ligação à terra obtida através da ficha de alimentação elétrica.
- R.TEC 24. Os quiosques têm de ser compatíveis com a rede de energia elétrica em Portugal, nomeadamente funcionando com uma tensão de 230V, 50Hz, utilizando uma ficha de alimentação elétrica compatível com o tipo F (CEE 7/4 ou CEE7/7) ou, no caso de não requerer ligação à terra, do tipo C (CEE 7/16) ou compatível com tipo F (CEE 7/4 ou CEE 7/7).
- R.TEC 25. Os quiosques têm de ter um grau de proteção IP31 ou superior (proteção contra objetos sólidos com 2,5 mm de diâmetro ou mais e protegido contra gotas que caiam na vertical).
- R.TEC 26. As quantidades e locais de quiosques a fornecer e a instalar pelo COCONTRATANTE são especificados no Anexo C – Dimensionamento, parte integrante do CADERNO DE ENCARGOS.
- R.TEC 27. Consideram-se englobados na configuração de um Quiosque Premium os seguintes mecanismos:
- a. Hardware da unidade central de computação com um mínimo de 2GB RAM,
 - b. Software de sistema e de aplicação a instalar na unidade central de computação,
 - c. Ecrã com uma diagonal 4:3 de, no mínimo, 17 polegadas, a cores, resolução 1024x768 ou superior, com tecnologia *touch screen* operável com dedo ou outro objeto, alto nível de brilho, sistema antirreflexo,
 - d. Sistema de reprodução de som,
 - e. Interface de rede Ethernet fixa e interface wi-fi 802.11,
 - f. Chassi envolvente do quiosque,
 - g. Impressora térmica de alta performance,
 - h. Leitor de cartão de cidadão,
 - i. Leitor de código de barras.
- R.TEC 28. Os quiosques deste tipo têm de prever a possibilidade de, no futuro, acoplar um sistema de pagamento por multibanco (TPA).

2.2. Rede de comunicações

- R.TEC 29. Requisito introdutório: A SOLUÇÃO tem de utilizar a Rede Comunicações da Justiça (RCJ) que se encontra implantada a nível nacional no contexto da Justiça e que se interliga com as demais entidades com as quais a SOLUÇÃO tem de ser integrada.

R.TEC 30. Toda a interligação entre a SOLUÇÃO e as entidades utilizadoras tem de ser realizada sobre a rede TCP/IP do Ministério da Justiça.

2.3. Segurança

R.TEC 31. Requisito introdutório: A SOLUÇÃO tem de dispor de meios e mecanismos que suportem os princípios base da segurança:

- **Confidencialidade**;
- **Integridade da informação**;
- **Disponibilidade**.

R.TEC 32. A SOLUÇÃO tem de suportar a encriptação dos dados em todas as comunicações.

R.TEC 33. Essa comunicação tem de ser efetuada sobre protocolos seguros sem vulnerabilidades consideradas críticas para garantir a confidencialidade e integridade da comunicação.

2.4. Disponibilidade e desempenho

R.TEC 34. Requisito introdutório: Pretende-se que os quiosques apresentem boas características de disponibilidade e de desempenho, alinhadas com a utilização que lhes será dada, evitando paragens motivadas por falhas e garantindo um funcionamento ágil que assegure uma boa experiência do utilizador.

R.TEC 35. Define-se o período de disponibilidade normal da SOLUÇÃO como sendo das 8:00 às 20:00 de segunda-feira a sexta-feira e das 8:00 às 12:00 de sábado.

R.TEC 36. Individualmente, os equipamentos fornecidos têm de manter um nível de disponibilidade médio de 99,9%. Para efeitos de aferição deste indicador, apenas se consideram avarias sem causa externa aos quiosques.

R.TEC 37. Para efeitos de cálculo do NÍVEL DE SERVIÇO de disponibilidade da SOLUÇÃO, o total de horas operacionais de um mês corresponde ao acumulado de períodos de disponibilidade normal da SOLUÇÃO durante esse mês.

R.TEC 38. A nível de desempenho, a SOLUÇÃO tem de garantir que:

- a. Quando utilizados, a resposta à utilização do teclado, do rato ou outro equivalente que não implique transição para outro ecrã é imediata;
- b. O equipamento tem a capacidade de suportar software no qual a resposta dos elementos nos ecrãs a interações por toque é imediata e que novos ecrãs e respetivos componentes possam ser integralmente desenhados sem tempo de espera pelo utilizador.

2.5. Administração e monitorização

R.TEC 39. Requisito introdutório: Os quiosques deverão disponibilizar mecanismos e informação que permitam a sua administração de forma remota.

R.TEC 40. Os processos de operação, administração e manutenção da SOLUÇÃO têm de ser baseados nas melhores práticas do mercado.

R.TEC 41. A SOLUÇÃO tem de incluir mecanismos para a monitorização global do seu funcionamento. Para este efeito, a SOLUÇÃO tem de, pelo menos, poder ser

integrável, no que respeita à respetiva Monitorização, nas plataformas usadas pelo IGFEJ, I. P. através de SNMPv3.

- R.TEC 42. A SOLUÇÃO tem de ser capaz de produzir alertas técnicos, devidamente classificados quanto à sua relevância (ex.: Crítico, Aviso, etc.) referentes às componentes hardware, sistema operativo e drivers âmbito desta consulta, utilizando protocolos standard de mercado.

3. Requisitos de Implementação

Este capítulo apresenta os requisitos de implementação que regulam a forma como os serviços contratados terão de ser realizados.

3.1. Visão geral

- R.IMP 1. Requisito introdutório: Tendo em conta o cumprimento dos objetivos no quadro de um calendário bem estabelecido e com o menor impacto possível nas operações normais, o projeto (de execução do CONTRATO) terá de seguir uma abordagem faseada apresentando resultados no final de cada etapa.
- R.IMP 2. A execução do CONTRATO terá de ser realizada de acordo com o seguinte encadeamento de fases e etapas:

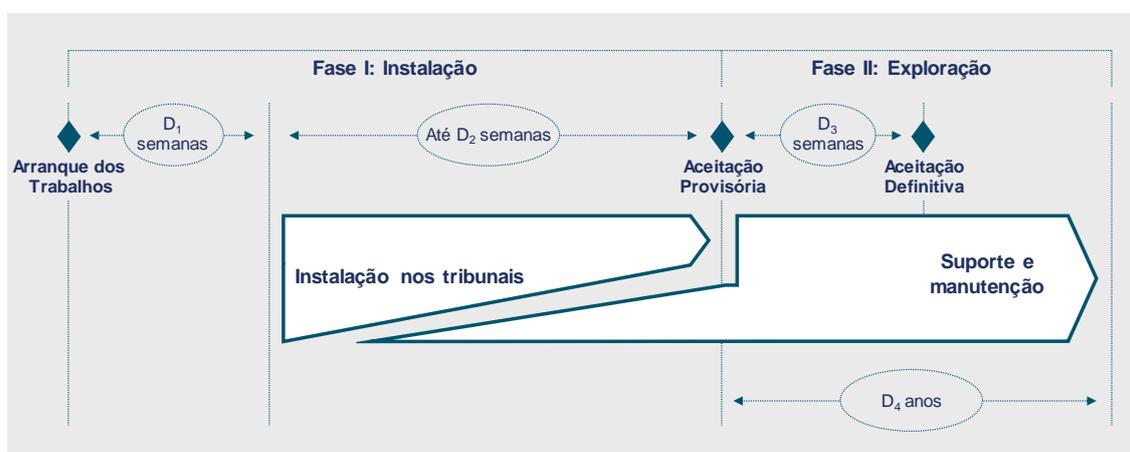


Figura 1 – Faseamento do Projeto

- R.IMP 3. Em particular, as durações representadas na figura e referidas neste capítulo são as seguintes:
- D₁ = 6 (seis) semanas,
 - D₂ = 14 (catorze) semanas,
 - D₃ = 8 (oito) semanas,
 - D₄ = 1 (um) ano.
- R.IMP 4. A fase de instalação (D₁ + D₂, 20 semanas, a indicar na plataforma de contratação pública) compreende as etapas:
- Instalação nos tribunais (após um período de preparação e produção em fábrica);
 - Suporte e manutenção (parcial, a partir da instalação do primeiro quiosque).
- R.IMP 5. A fase de exploração compreende a etapa:
- Suporte e Manutenção (a partir da ACEITAÇÃO PROVISÓRIA).
- R.IMP 6. Estas fases e etapas, a seguir detalhadas, constituem blocos de trabalho obrigatórios da execução do CONTRATO (ou seja, do projeto).

3.2. Requisitos da Fase de Instalação

3.2.1. Etapa de Instalação nos tribunais

- R.IMP 7. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE tem de proceder à instalação dos equipamentos, prontos a funcionar, minimizando os impactos na normal operação do CONTRAENTE PÚBLICO e do tribunal, em cada uma das localizações previstas. O plano e ritmo de instalação é determinado pelo CONTRAENTE PÚBLICO e terá de ser articulado com as várias entidades no terreno e que contribuam ou sejam afetadas pela instalação do Tribunal +.
- R.IMP 8. Esta etapa corresponde ao período que decorre desde a data de ARRANQUE DOS TRABALHOS até à ACEITAÇÃO PROVISÓRIA da SOLUÇÃO, podendo ter uma duração de até $D_1 + D_2$ semanas.
- R.IMP 9. A data de ARRANQUE DOS TRABALHOS será acordada entre o CONTRAENTE PÚBLICO e o COCONTRATANTE em CONTRATO, podendo a primeira exigir que tenha lugar no máximo até 30 (trinta) dias contínuos após a emissão de visto pelo Tribunal de Contas (se não aplicável, o prazo será contado a partir da data da adjudicação).
- R.IMP 10. Imediatamente após o ARRANQUE DOS TRABALHOS, o COCONTRATANTE disporá de D_1 semanas de preparação e produção em fábrica, antes do início das instalações nos tribunais.
- R.IMP 11. Para efeitos de cumprimento desta etapa e de determinação da sua duração, o COCONTRATANTE é responsável, em colaboração com o CONTRAENTE PÚBLICO, por:
- Estabelecer um plano de *rollout*;
 - Definir os testes de aceitação dos equipamentos num tribunal;
 - Assegurar a instalação e configuração dos equipamentos nos tribunais (considerando as diversas localizações do projeto e em conformidade com o plano de *rollout*);
 - Assegurar os testes de aceitação, na presença de representantes do CONTRAENTE PÚBLICO, após instalação dos equipamentos em articulação com as entidades que concorram para a criação dos sistemas tecnológicos que constituem o Tribunal +²;
 - Assegurar a ACEITAÇÃO PROVISÓRIA da SOLUÇÃO.
- R.IMP 12. A instalação dos equipamentos, considerando a totalidade dos tribunais, tem de ser faseada de acordo com plano de implementação a estabelecer pelo CONTRAENTE PÚBLICO em sede de execução do CONTRATO.
- R.IMP 13. No contexto do plano referido no requisito anterior, sem prejuízo do R.TEC 2, o CONTRAENTE PÚBLICO indicará, a sua escolha para sistema operativo (OPEN SOURCE ou MS Windows 10) entre as opções propostas pelo COCONTRATANTE.
- R.IMP 14. Durante os trabalhos a realizar, o COCONTRATANTE terá de se coordenar com as equipas envolvidas na instalação (do CONTRAENTE PÚBLICO ou por esta designadas), nomeadamente para acerto de datas e horas de instalação, realização de testes e resolução de incidentes ou problemas técnicos que possam ocorrer.
- R.IMP 15. O CONTRAENTE PÚBLICO indicará os locais a instalar com, no mínimo, 4 (quatro) semanas de antecedência ou o prazo constante da proposta do COCONTRATANTE, no caso deste ser inferior. Esta ordem de instalação deverá ser cumprida pelo COCONTRATANTE, no máximo, ao longo de 4 (quatro) semanas.

² Ver Anexo A Enquadramento

- R.IMP 16. O CONTRAENTE PÚBLICO obriga-se a estabelecer um plano de instalação por Comarca, ou seja, todos os tribunais de uma Comarca que estejam no âmbito do CONTRATO serão instalados em conjunto de modo a minimizar deslocações do COCONTRATANTE.
- R.IMP 17. O ritmo máximo de instalação não poderá ultrapassar 20 (vinte) tribunais por mês.
- R.IMP 18. A instalação em cada tribunal fica concluída após realização com sucesso dos testes de aceitação dos equipamentos nesse tribunal, na presença de representantes do CONTRAENTE PÚBLICO. Estes testes serão obrigatoriamente executados de segunda a sexta das 9:00 às 17:00.
- R.IMP 19. Cada quiosque terá de ser instalado pronto a funcionar, abastecido com todos os consumíveis necessários para as primeiras utilizações.
- R.IMP 20. Os quiosques terão de ser fornecidos já revestidos com a respetiva decoração que o CONTRAENTE PÚBLICO definir e comunicar durante a execução do CONTRATO.

3.2.2. Etapa de suporte e manutenção

- R.IMP 21. Requisito introdutório: Imediatamente após a instalação de cada equipamento, o COCONTRATANTE fica responsável por assegurar o apoio técnico de manutenção aos equipamentos instalados, nos moldes estabelecidos no subcapítulo seguinte.

3.3. Requisitos da fase de exploração

3.3.1. Etapa de suporte e manutenção

- R.IMP 22. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE tem de, durante toda esta etapa, manter a SOLUÇÃO e apoio técnico de manutenção de rápida disponibilidade, sem custos adicionais, de modo a maximizar a operacionalidade da SOLUÇÃO.
- R.IMP 23. A etapa de suporte e manutenção tem início com a primeira instalação de equipamentos e prolonga-se até se completarem D₄ anos após a ACEITAÇÃO PROVISÓRIA.
- R.IMP 24. Para efeitos de cumprimento desta etapa e de determinação da sua duração, o COCONTRATANTE tem de:
- a. Assegurar a conclusão com sucesso de todos os testes de aceitação, na presença de representantes do CONTRAENTE PÚBLICO;
 - b. Assegurar a ACEITAÇÃO DEFINITIVA da SOLUÇÃO.
 - c. Manter a SOLUÇÃO em correto funcionamento, disponibilizando-a em conformidade com os NÍVEIS DE SERVIÇO;
 - d. Prestar apoio técnico para análise de incidentes que possam ocorrer durante a utilização da SOLUÇÃO;
 - e. Resolver qualquer tipo de problema técnico que ocorra com a SOLUÇÃO, incluindo a substituição de qualquer componente avariada por si fornecida³, em conformidade com os NÍVEIS DE SERVIÇO;
 - f. Disponibilizar e aplicar *patches* e *hotfixes* à SOLUÇÃO;

³ Entende-se que possam decorrer custos para o CONTRAENTE PÚBLICO nos casos em que o COCONTRATANTE demonstre que o problema decorreu de manifesta má utilização da SOLUÇÃO que não poderia ter sido impedido por esta ou de atos ou acontecimentos alheios ao COCONTRATANTE e cuja consequência antecipável fosse a observada.

- g. Prestar apoio técnico de aconselhamento em aspetos relacionados com a utilização da SOLUÇÃO;
- h. Atender os pedidos de serviço relacionados com a SOLUÇÃO;
- i. Manter atualizada a FAQ de suporte.

- R.IMP 25. A ACEITAÇÃO DEFINITIVA terá de ocorrer até D₃ semanas após a ACEITAÇÃO PROVISÓRIA.
- R.IMP 26. O COCONTRATANTE tem de destacar técnicos seus com as competências necessárias para apoiar eficazmente o CONTRAENTE PÚBLICO (local ou remotamente) na resolução de eventuais incidentes com os equipamentos que mantém, durante toda a duração desta etapa.
- R.IMP 27. Eventuais acessos remotos pelo COCONTRATANTE para suporte remoto à SOLUÇÃO poderão ser realizados através de VPN encriptada para chegar a uma estação de trabalho específica do CONTRAENTE PÚBLICO que dará finalmente acesso ao equipamento que carece de suporte.
- R.IMP 28. O processo de gestão de incidentes a operacionalizar pelo COCONTRATANTE, que utilizará o software de service desk centralizado no MJ, tem de permitir a atribuição de um nível de prioridade tal como definido na tabela a seguir e que será utilizado, entre outros, para determinar os NÍVEIS DE SERVIÇO aplicáveis.

Prioridade	Descrição
Elevada	Incidente que provoque impossibilidade pontual (num ou em mais do que um tribunal) de efetuar operações utilizadas diretamente pelos cidadãos ou que afete serviços que lhe são prestados.
Média	Incidente que provoque impossibilidade pontual (apenas num tribunal) de efetuar operações utilizadas diretamente pelos cidadãos ou que afete serviços que lhe são prestados.
Baixa	Incidente que provoque impossibilidade pontual (apenas num tribunal) de efetuar operações que não têm impacto direto nos serviços prestados ao cidadão.

Tabela 1 – Prioridade de incidentes

- R.IMP 29. Os incidentes terão de ser respondidos e resolvidos em conformidade com os NÍVEIS DE SERVIÇO determinados pela sua prioridade.
- R.IMP 30. Para efeito do cálculo de NÍVEIS DE SERVIÇO, o TEMPO DE RESPOSTA a um incidente será contado a partir da data/hora de envio da sua notificação ao COCONTRATANTE pelo CONTRAENTE PÚBLICO, até à evidência de que um técnico de perfil adequado se encontra alocado à análise da solicitação.
- R.IMP 31. Para efeito do cálculo de NÍVEIS DE SERVIÇO, o TEMPO DE RESOLUÇÃO de um incidente será contado a partir da data/hora de envio da sua notificação ao COCONTRATANTE pelo CONTRAENTE PÚBLICO, até à notificação (posteriormente confirmada pelo CONTRAENTE PÚBLICO) de que está fechado.
- R.IMP 32. A contagem de tempos para efeitos dos NÍVEIS DE SERVIÇO relativos à gestão de incidentes suspende-se fora do período de disponibilidade normal da SOLUÇÃO.

3.4. Requisitos Gerais

3.4.1. Testes e Aceitação

- R.IMP 33. Requisito introdutório: A aceitação dos entregáveis da execução do CONTRATO tem de obedecer a um processo formal envolvendo o COCONTRATANTE e o CONTRAENTE PÚBLICO.
- R.IMP 34. Durante a realização dos testes, o COCONTRATANTE tem de prever apoio ao CONTRAENTE PÚBLICO para realização de testes de integração entre os equipamentos adquiridos ao abrigo do CONTRATO e os demais constituintes do sistema que suporta o “Tribunal +”, fornecidos pelos parceiros a identificar pelo CONTRAENTE PÚBLICO, nomeadamente, com o software de gestão de atendimento.
- R.IMP 35. O COCONTRATANTE tem de contemplar e realizar testes de aceitação que visam aferir a qualidade e o cumprimento dos requisitos, de acordo com as especificações técnicas do CADERNO DE ENCARGOS. O CONTRAENTE PÚBLICO participa nestes testes.
- R.IMP 36. O COCONTRATANTE deverá considerar 3 (três) tipos de testes de aceitação:
- Testes de aceitação dos equipamentos fornecidos – onde se procederá à validação do cumprimento dos requisitos técnicos;
 - Testes de aceitação dos equipamentos instalados em tribunal – onde se procederá, tribunal a tribunal, à validação do cumprimento dos requisitos de instalação;
 - Testes de aceitação dos restantes entregáveis – onde se procederá à validação dos demais entregáveis previstos no CONTRATO.
- R.IMP 37. Os vários tipos de testes de aceitação serão integralmente realizados com a presença de representantes do CONTRAENTE PÚBLICO e do COCONTRATANTE.
- R.IMP 38. O COCONTRATANTE é responsável pela preparação e execução dos testes. Os *scripts* de teste têm de ser previamente conhecidos e aprovados pelo CONTRAENTE PÚBLICO.
- R.IMP 39. Durante os testes, o COCONTRATANTE tem de manter um registo detalhado do progresso dos testes, assim como das não conformidades detetadas, a sua análise e data prevista de resolução.
- R.IMP 40. A aceitação será realizada em vários momentos:
- ACEITAÇÃO PROVISÓRIA: no final da etapa de instalação nos tribunais, logo que se verifique a instalação e aceitação de todos os equipamentos contratados;
 - ACEITAÇÃO DEFINITIVA: logo que se verifique cumulativamente: (i) a conclusão da plena operacionalização da SOLUÇÃO em todos os Tribunais abrangidos pelo CONTRATO, (ii) o funcionamento regular da SOLUÇÃO, em condições normais de exploração, de modo a permitir alcançar os objetivos e a plena execução das especificações acordadas e (iii) o COCONTRATANTE demonstre a resolução de todas as não conformidades detetadas durante os testes.
- R.IMP 41. A aceitação de cada atividade de testes será comunicada por escrito ao COCONTRATANTE, através de auto lavrado pelo CONTRAENTE PÚBLICO, no prazo de 8 (oito) dias úteis, após a conclusão favorável dos respetivos testes.
- R.IMP 42. Deve ser considerado um tempo máximo de 5 (cinco) dias úteis para a validação e aprovação pelo CONTRAENTE PÚBLICO dos documentos entregues. Este tempo

poderá ser prolongado até um máximo de 10 (dez) dias úteis por solicitação justificada por parte do CONTRAENTE PÚBLICO.

- R.IMP 43. O CONTRAENTE PÚBLICO procederá à ACEITAÇÃO DEFINITIVA logo que se verifique com sucesso e cumulativamente: (i) os testes de aceitação de todos os modelos dos equipamentos, (ii) os testes de aceitação dos equipamentos instalados em tribunal e (iii) testes de aceitação dos restantes entregáveis.
- R.IMP 44. A ENTIDADE ADJUDICANTE lavrará um auto de ACEITAÇÃO DEFINITIVA dos serviços prestados e dos equipamentos instalado, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos.
- R.IMP 45. O auto de ACEITAÇÃO DEFINITIVA será enviado ao ADJUDICATÁRIO no prazo de 8 (oito) dias úteis a contar da data da aceitação.

3.4.2. Documentação

- R.IMP 46. Requisito introdutório: Terá de ser fornecida documentação completa sobre os equipamentos, seja este software ou hardware.
- R.IMP 47. Terão de ser elaborados e fornecidos, em língua portuguesa, os manuais de utilização dos equipamentos, que permitam ao CONTRAENTE PÚBLICO, de forma autónoma, utilizar os equipamentos.
- R.IMP 48. Sem prejuízo do fornecimento de manuais em papel, toda a documentação tem de ser fornecida em formato eletrónico normalizado e pesquisável.
- R.IMP 49. O CONTRAENTE PÚBLICO deterá plenos direitos de utilização de toda a documentação, de natureza funcional ou técnica, entregue no âmbito da execução do CONTRATO, podendo esta proceder à sua livre reprodução e distribuição no contexto da utilização dos equipamentos.
- R.IMP 50. A documentação tem de ser preferencialmente escrita em português, mas considera-se aceitável a entrega de manuais técnicos em Inglês nos casos de componentes de hardware e software que sejam referentes a produtos incorporados na SOLUÇÃO fornecida.

3.5. Garantia

- R.IMP 51. Requisito introdutório: os equipamentos fornecidos e os serviços prestados estarão abrangidos por um período de GARANTIA.
- R.IMP 52. Os equipamentos têm de estar abrangidos por um período de GARANTIA de 2 (dois) anos.
- R.IMP 53. Ao abrigo da GARANTIA, o COCONTRATANTE garante todas as ações tendentes a manter em corretas condições de operacionalidade e utilização os componentes (de hardware, software ou documentos) da sua responsabilidade no âmbito do CONTRATO, incluindo a reparação ou substituição imediata dos componentes que apresentem defeitos ou anomalias.
- R.IMP 54. As ações referidas no requisito anterior serão realizadas sem qualquer encargo adicional para o CONTRAENTE PÚBLICO, exceto se os defeitos ou anomalias resultarem notoriamente de má utilização, de utilização abusiva, de negligência ou de caso fortuito não imputáveis ao COCONTRATANTE, bem como aqueles que resultem de força maior.

3.6. Níveis de Serviço

Este capítulo apresenta os NÍVEIS DE SERVIÇO a assegurar pelo COCONTRATANTE numa lógica de obrigação de resultados.

3.7. Objetivos de Níveis de Serviço

R.NS 1 A prestação do SERVIÇO tem de cumprir, sempre que aplicável, os objetivos estabelecidos através dos NÍVEIS DE SERVIÇO na tabela a seguir:

Níveis de Serviço				
Ref.	Requisitos	Nível de Serviço	Período temporal	Fórmula de cálculo e Objetivo
1	R.IMP 8	Cumprimento da data de ACEITAÇÃO PROVISÓRIA	Final da etapa de instalação nos tribunais	= data planeada - data de aceitação pelo CONTRAENTE PÚBLICO dos resultados planeados Objetivo: >= 0
2	R.IMP 25	Cumprimento da data de ACEITAÇÃO DEFINITIVA	Final do 1º ano de exploração	= data planeada - data de aceitação pelo CONTRAENTE PÚBLICO dos resultados planeados Objetivo: >= 0
3	R.IMP 14	Cumprimento do prazo de entrega de cada equipamento	Final da etapa de instalação nos tribunais	= data planeada - data de aceitação pelo CONTRAENTE PÚBLICO do equipamento Objetivo: >= 0
4	R.IMP 29 R.IMP 30	Tempo máximo de resposta a incidentes, cuja equipa de resolução pertença ao COCONTRATANTE	Final de cada ano de exploração	=hora em que um elemento do Cocontratante inicia a análise do incidente - hora de comunicação do incidente (Nota: analisado diariamente e apenas considerando o período de disponibilidade normal da Solução) Objetivo: 90% dos incidentes em cada nível tem de ser respondido no máximo em: <ul style="list-style-type: none"> • Prioridade Elevada: 2 horas • Prioridade Média: 4 horas • Prioridade Baixa: 8 horas
5	R.IMP 29 R.IMP 31	Tempo máximo de resolução de incidentes, cuja resolução caiba ao COCONTRATANTE	Final de cada ano de exploração	=hora de reposição do serviço (ou conclusão do pedido) - hora de abertura do incidente (Nota: analisado diariamente e apenas considerando o período de disponibilidade normal da Solução) Objetivo: % dos incidentes em cada nível a ser resolvido no máximo em: <ul style="list-style-type: none"> • Prioridade Elevada: 4 horas, para 90% dos casos • Prioridade Média: 6 horas, para 90% dos casos • Prioridade Baixa: 2 dias, para 75% dos casos

Níveis de Serviço				
Ref.	Requisitos	Nível de Serviço	Período temporal	Fórmula de cálculo e Objetivo
6	R.TEC 36	Disponibilidade média dos quiosques	Final de cada ano de exploração	$= 1 - \frac{\text{tempo de indisponibilidade de quiosques}}{\text{total horas operacionais do mês}}$ (Notas: • Não considera as indisponibilidades planejadas e aceites pelo MJ • O total de horas operacionais apenas contabiliza o período de disponibilidade dos quiosques) • Objetivo: 99%

As colunas da tabela anterior têm o seguinte significado:

- Ref.: Referência identificativa do NÍVEL DE SERVIÇO.
- Requisitos: Ref.^a a requisitos que apresentem elementos adicionais ao NÍVEL DE SERVIÇO.
- Nível de Serviço: Apresentação do NÍVEL DE SERVIÇO cuja violação provoca a falha em causa.
- Período temporal: Abrangência temporal de avaliação do cumprimento do NÍVEL DE SERVIÇO.
- Fórmula de Cálculo: Fórmula numérica a empregar para, com a periodicidade definida por “Dedução”, verificar se o objetivo expresso de serviço foi cumprido, caso contrário considera-se que existiu uma falha.

3.8. Pontos para Penalidades

Esta secção apresenta o método de quantificação de PONTOS NEGATIVOS a aplicar em caso de violação dos objetivos (ver secção anterior) dos NÍVEIS DE SERVIÇO por parte do COCONTRATANTE.

R.NS 2 Poderão ser atribuídos PONTOS NEGATIVOS ao COCONTRATANTE que serão calculados de acordo com a tabela seguinte em função da falha verificada.

Pontos Negativos				
Ref.	Requisitos	Nível de Serviço	Período temporal	Pontos Negativos
1	R.IMP 8	Cumprimento da data de ACEITAÇÃO PROVISÓRIA	Final da etapa de instalação nos tribunais	10 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao COCONTRATANTE>
2	R.IMP 25	Cumprimento da data de ACEITAÇÃO DEFINITIVA	Final do 1º ano de exploração	2 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao COCONTRATANTE>
3	R.IMP 14	Cumprimento do prazo de entrega de cada equipamento	Final da etapa de instalação nos tribunais	1 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao COCONTRATANTE>

Pontos Negativos				
Ref.	Requisitos	Nível de Serviço	Período temporal	Pontos Negativos
4	R.IMP 29 R.IMP 30	Tempo máximo de resposta a incidentes, cuja equipa de resolução pertença ao COCONTRATANTE	Final de cada ano de exploração	1 x <tempo de resposta para além do limite permitido> / <tempo de resposta permitido> (Nota: a determinar por cada incidente onde se tenha verificado atraso para além dos primeiros abrangidos pela % de tolerância)
5	R.IMP 29 R.IMP 31	Tempo máximo de resolução de incidentes, cuja resolução caiba ao COCONTRATANTE	Final de cada ano de exploração	1 x <tempo de resolução para além do limite permitido> / <tempo de resolução permitido> (Nota: a determinar por cada incidente com causas distintas onde se tenha verificado atraso para além dos primeiros abrangidos pela % de tolerância)
6	R.TEC 36	Disponibilidade média dos quiosques	Final de cada ano de exploração	1 x <total de dias (ou frações) de indisponibilidade para além do limite permitido> (Notas: Em cada incidente, cada fração de dia de indisponibilidade conta como um dia)

As colunas da tabela anterior têm o seguinte significado:

- Ref.: Referência identificativa do NÍVEL DE SERVIÇO.
- Requisitos: Ref.^a a requisitos que apresentem elementos adicionais ao NÍVEL DE SERVIÇO.
- Nível de Serviço: Designação do NÍVEL DE SERVIÇO cuja violação provoca a falha em causa.
- Período temporal: Abrangência temporal de avaliação do cumprimento do NÍVEL DE SERVIÇO e, simultaneamente, periodicidade de cálculo e de aplicação de eventuais PONTOS NEGATIVOS por violação no cumprimento do NÍVEL DE SERVIÇO.
- PONTOS NEGATIVOS: descreve a fórmula de cálculo dos PONTOS NEGATIVOS caso tenha havido violação do NÍVEL DE SERVIÇO.