REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL

Processo – Ajuste Direto n.º 52/UMC/2020

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ALUGUER DE CINCO EQUIPAMENTOS DE CÓPIA E IMPRESSÃO EM REGIME DE OUTSOURCING PARA AUTORIDADE DE GESTÃO DO PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO (COMPETE 2020)

Caderno de Encargos

Capítulo I – Disposições Gerais

Cláusula 1.ª
Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a "AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ALUGUER DE CINCO EQUIPAMENTOS DE CÓPIA E IMPRESSÃO EM REGIME DE OUTSOURCING PARA AUTORIDADE DE GESTÃO DO PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO (COMPETE2020)**"**, com as características melhor especificadas nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos.

Cláusula 2.ª
Prazo do Contrato

1. O contrato entra em vigor na data da sua assinatura e terá duração até 31/07/2020, salvo se o contrato a celebrar ao abrigo do procedimento de consulta prévia, procedimento 47/UMC/2020, estiver outorgado e produza efeitos, antes dessa data.
2. Se ocorrer o facto mencionado no número anterior, o contrato cessará imediatamente os seus efeitos.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o contrato produz efeitos desde 1 de junho de 2020.
4. No caso de o valor total do contrato não ser atingido durante a respetiva vigência, o cocontratante não tem direito a qualquer indemnização.

Cláusula 3.ª
Preço Base

1. O preço base do presente procedimento, correspondente ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pelo objeto do procedimento, é de **€ 1 790,00** (mil setecentos e noventa euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido na alínea a. do n.º anterior inclui um preço de renda mensal máximo de € 895,00 (oitocentos e noventa e cinco euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 4.ª
Local da Entrega e da Prestação de Serviços

1. A disponibilização do equipamento e a correspondente prestação de serviços objeto do contrato deve ser efetuada nas instalações da AUTORIDADE DE GESTÃO DO PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E INTERNACIONALIZAÇÃO (COMPETE2020), sitas na Av. D. João II, Lote 1.07.2.1 - 3º Piso, 1998-014 Lisboa.
2. O cocontratante reserva-se o direito de alterar a localização dos equipamentos, em consequência de eventual alteração operada no seu serviço.

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do cocontratante

Cláusula 5.ª
Obrigações do cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos, nomeadamente nas cláusulas técnicas, ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações:
    a. Respeitar os horários de funcionamento dos serviços do contraente público;
    b. Respeitar toda a legislação e regulamentação aplicável em vigor, ou que vier a entrar em vigor;
    c. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e prejuízos causados ao contraente público e a terceiros, que resultem das suas atividades exercidas no âmbito da presente prestação de serviços;
    d. Comunicar ao contraente público, até ao prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o seu conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do presente procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
    e. Manter inalteradas as condições da prestação de serviços, salvo nos casos previstos no presente caderno de encargos;
    f. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que os serviços são assegurados e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
    g. Prestar o serviço de assistência técnica especializada, dentro dos níveis de serviço, definidos nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos;
    h. Promover o fornecimento atempado de peças e consumíveis (toner, revelador, tambor e outros de duração limitada) para todos os equipamentos, com exceção dos suportes de impressão, tais como, papel, agrafos e acetatos;
    i. Gerir de forma preventiva e proativa as peças e consumíveis referidos na alínea anterior, a fim de assegurar o cumprimento do prazo máximo admissível previsto;
    j. Elaborar o relatório de utilização dos equipamentos para eventuais acertos de consumos;
    k. Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação ao contraente público dos serviços que foram objeto de aceitação ou do cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
    l. Prestar toda a informação a que esteja obrigado no âmbito do presente caderno de encargos, bem como toda a informação adicional respeitante aos serviços em causa que lhe for solicitada pelo contraente público.
2. A falta do cumprimento do disposto no número anterior torna o cocontratante responsável por todas as consequências que daí advenham.

Cláusula 6.ª
Obrigações ambientais

O cocontratante é obrigado a recolher as embalagens e os consumíveis usados, nas instalações do contraente público, e proceder ao respetivo tratamento (reutilização, reciclagem ou eliminação), de acordo com a legislação em vigor.

Cláusula 7.ª
Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o contraente público venha a ser demandada por ter infringido, na execução do Contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o cocontratante indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 8.ª
Dever de sigilo

1. O cocontratante obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre os assuntos constantes do presente contrato e a tratar como confidencial toda a informação a que tenha acesso no âmbito da execução do contrato, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato, mesmo após a conclusão do prazo de vigência do mesmo.
3. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 (três) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou de outras entidades competentes e ainda todos os assuntos ou conteúdo de documentos que, por força de disposição legal, tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

Cláusula 9.ª
Cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

O cocontratante obriga-se a cumprir e a fazer cumprir o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, no que respeita às regras relativas à proteção das pessoas singulares, ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, que entrou em vigor em 25 de maio de 2018.

Cláusula 10.ª
Conformidade e garantia técnica

O cocontratante fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues ao contraente público em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens e serviços, nos termos da legislação em vigor.

Secção II - Obrigações do contraente público

Cláusula 11.ª
Preço contratual

1. Pela execução dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público pagará ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, que tem de ser, igual ou inferior ao respetivo preço máximo definido no presente caderno de encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço contratual inclui assistência técnica, mão-de-obra, deslocações, todos os consumíveis necessários à realização de reprodução e ou impressão de documentos, todas as peças de substituição periódica, bem como o transporte dos equipamentos dentro e entre serviços e/ou a instalação de quaisquer equipamentos em substituição dos existentes, de forma a ficar assegurado o funcionamento em perfeitas condições e em permanência do parque de equipamentos objeto do contrato. Estão excluídos os suportes de impressão, tais como: papel, agrafes, acetatos.
3. O preço referido no n.º 1 inclui, ainda, todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.
4. Quaisquer custos administrativos e logísticos na execução do contrato correrão por conta do cocontratante.
5. Correm por conta do cocontratante todas as despesas em que haja de incorrer em virtude do cumprimento de obrigações emergentes do contrato.
6. Não há lugar a revisão de preços durante a vigência do contrato.

Cláusula 12.ª
Condições de Pagamento

1. As faturas serão emitidas após o vencimento da respetiva obrigação que se considera vencida com a efetiva prestação dos serviços objeto do procedimento e correspondente disponibilização dos mesmos.
2. Os pagamentos serão efetuados em prestações mensais, sem prejuízo do disposto no número seguinte
3. As faturas serão emitidas em nome do contraente público adquirente onde devem constar obrigatoriamente, sob pena de devolução das mesmas, os seguintes elementos:
   a) Número de identificação fiscal do contraente público adquirente ;
   b) Número do Compromisso;
   c) PEP
4. As faturas devem ser remetidas por meio eletrónico para o endereço de email faturação.dsf@sgeconomia.gov.pt ou, via postal, para Av. da República, n.º 79, 1069 – 218 Lisboa.
5. As quantias devidas pelo contraente público serão pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo contraente público das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da correspondente obrigação.
6. Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.
8. No caso de não cumprimento por parte da entidade adjudicante do estipulado no número anterior, incidirão sobre o montante em dívida e durante o tempo em que o atraso se mantiver, juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos previstos na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril e no Decreto-Lei nº 62/2013, de 10 de maio.
9. O contraente público procederá, única e exclusivamente, ao pagamento dos serviços que efetivamente venham a ser prestados.

Cláusula 13.ª
Gestor do Contrato

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP o contraente público designará um Gestor do Contrato, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.

Secção III – Sanções contratuais

Cláusula 14.ª
Sanções contratuais

1. Haverá lugar à aplicação de sanções pecuniárias em caso de incumprimento dos prazos de execução da prestação de serviços definidos nos níveis de serviço constantes da cláusula 26.ª do presente caderno de encargos, calculada com base na seguinte fórmula:
   - Sanção por Equipamento = €10,00 * n.º de horas de atraso

   Ao montante apurado acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. Pelo incumprimento das restantes obrigações contratuais decorrentes do contrato, o contraente público pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
   a) Até 10‰ (por mil) do valor contratual;
   b) De 10‰ a 20‰ (por mil) do valor contratual, em caso de reincidência de incumprimento da mesma obrigação sem que, contudo e na sua globalidade, o montante das sanções pecuniárias, possa vir a exceder 20% do valor total da adjudicação.
3. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.
4. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

Cláusula 15.ª
Força maior

1. Não podem ser impostas sanções, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual de 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 grupo de sociedades em que se integre, bem como as sociedades ou grupo de sociedades dos seus subcontratados;
    c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
    e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 16.ª
Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar grave ou reiteradamente qualquer das obrigações que lhe incumbem, sejam obrigações contratuais, obrigações emergentes da lei, ou de atos administrativos de conformação da relação contratual, designadamente, no caso de incumprimento das características técnicas objeto do procedimento.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao cocontratante, via postal, por meio de carta registada com aviso de receção, ou por via de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados com comprovativo de entrega, com aviso prévio de 30 dias.
3. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba ao contraente público, nos termos gerais de direito.

Cláusula 17.ª
Resolução do contrato por parte do cocontratante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante 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. No caso previsto do número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao contraente público, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3. O direito de resolução é exercido por via judicial.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, 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 – Disposições finais

Cláusula 18.ª
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. A subcontratação e a cessão da posição contratual por parte do cocontratante depende da autorização, por escrito, do contraente público, nos termos e dentro dos limites previstos no Código dos Contratos Públicos.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais, não implicando a transferência de responsabilidade para qualquer dos subcontratados.

Cláusula 19.ª
Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes no contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, identificados no Contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do Contrato deve ser comunicada a outra Parte, por escrito.

Cláusula 20.ª
Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato contam-se de acordo com as seguintes regras:

a. A contagem dos prazos inicia-se no dia seguinte à ocorrência do evento a partir do qual deve ser contado.
b. Os prazos são contínuos, não se suspendendo aos sábados, domingos e dias feriados.
c. Quando o último dia de um prazo for um sábado, domingo, feriado ou dia em que os serviços do contraente público, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

Cláusula 21.ª
Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do foro da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 22.ª
Legislação Aplicável

Em tudo o omisso no presente caderno de encargos, observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual.

Capítulo V – Cláusulas Técnicas

Cláusula 23.ª
Condições Gerais da Prestação de Serviços

1. Todos os equipamentos devem ser etiquetados com sinalética que identifique o procedimento a efetuar para solicitação de assistência técnica (correio eletrónicos do cocontratante e do representante do contraente público).
2. Os pedidos de assistência serão efetuados, via correio eletrónico, para o cocontratante, devendo este dar conhecimento imediato ao responsável pela gestão do contrato por parte do contraente público.
3. Nos equipamentos, apenas as cópias e as impressões serão consideradas para efeitos de contabilização, no âmbito dos volumes produzidos.
4. As digitalizações não contam como trabalhos impressos.
5. Assegurar leituras mensais dos contadores.
6. No final do contrato, o cocontratante entregará um relatório onde sejam identificados, pormenorizadamente, os pedidos de assistência técnica, sua tipologia e tempo de reposta e modo de resolução, bem como, o número de cópias/impressões produzidas, também por tipologia.

Cláusula 24.ª
Características Técnicas dos Equipamentos

1. Os cinco equipamentos multifunções (impressora/copiadora/scanner) para formatos A3 e A4 a preto e branco e a cores, devendo possuir obrigatoriamente as seguintes características técnicas mínimas:

Software de gestão centralizada
Gestão centralizada do sistema de impressão (incluindo o software necessário à implementação de accounting centralizado, gestão da impressão e gestão de reports)
Solução "Follow me" (permitindo a saída dos trabalhos em qualquer equipamento, após a ordem de impressão)
Permitir reporting centralizado ao nível do equipamento e ao nível dos utilizadores, departamentos, direções, centros de custos, permitir a customização de relatórios e a sua exportação para ferramentas de análise externas (csv., xml.)
Permitir a eliminação automática dos trabalhos não recolhidos através de parametrização temporal
Ausência de custos adicionais de licenciamento com base no número de utilizadores
Permitir a integração com Windows Active Directory e LDAP
Permitir ao utilizador através do monitor de qualquer MFP apagar documentos da fila de impressão que já não interessam imprimir
Permitir a gestão de quotas por utilizador
Permitir a gestão de quotas por utilizador com bloqueio às funções cópia/impressão

Impressora / Copiadora / Scanner	Solicitadas	
Impressão e Cópia		
Velocidade de impressão (preto, qualidade normal, A4)	> ou =	45 ppm
Modo de impressão frente e verso	=	Sim
Idiomas de série	=	PCL 5, PCL 6, PDF 1.4, PostScript 3
Resolução Impressão (dpi)	> ou =	1200 x 2400
Scanner		
Resolução óptica de digitalização (dpi)	> ou =	600 x 600
Digitalização Saída	=	Email, Ficheiro, USB
Velocidade de digitalização (a cores)	> ou =	120 ppm
Velocidade de scan (preto)	> ou =	120 ppm
Formato de compressão de imagens	=	JPG, TIFF
Formatos de documentos suportados	=	PDF pesquisável, XPS
Saída		
Numero de bandejas de papel	> ou =	4
Capacidade standard de entrada (folhas):	> ou =	2000 folhas
Saída	=	Capacidade de separação de trabalhos
Tamanhos papel ISO	=	A3, A4, A5, A6
Conectividade		
Ethernet LAN	=	Sim
Ethernet LAN - Taxa de transferência de dados	=	10,100,1000 Mbit/s
Protocolos suportados	=	LDAP, SSL
Capacidade de Integração	=	MS Active Directory
Outros requisitos		
Finalizador empilhador e agrafador (5 unidades)	=	Sim (5 unidades)
Serviços de instalação, configuração e apoio no arranque do sistema.	=	Sim
Fax	=	Sim (1 unidade)
Autenticação de utilizador, incluindo autenticação por cartão RFID	=	Sim

Cláusula 25.ª
Assistência Técnica dos Equipamentos

1. O cocontratante garante a assistência técnica dos equipamentos durante o período de vigência do contrato.
2. A assistência técnica abrange, pelo menos:
   a) Fornecimento, montagem e integração de quaisquer peças ou componentes em falta;
   b) Desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
   c) Reparação ou substituição de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
   d) Fornecimento, montagem ou instalação de peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
   e) Transporte dos equipamentos ou peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles equipamentos ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
   f) Deslocações ao local de instalação ou de entrega, reparação, ou a qualquer outro;

g) Limpezas, revisões;
h) Mão-de-obra;
i) Elaboração e entrega de relatório de visita;
j) Fornecimento de equipamento de substituição, temporariamente, caso o equipamento avariado seja passível de reparação, ou até ao final de contrato, caso o equipamento avariado não seja passível de reparação.

3. As reparações e as substituições previstas no número anterior devem ser realizadas de acordo com os prazos fixados na cláusula 26ª do presente caderno de encargos, garantindo que não serão criados inconvenientes ao funcionamento dos serviços, tendo em conta a natureza dos equipamentos e o fim a que se destinam.

Cláusula 26.ª
Níveis de serviço

1. O contrato a celebrar inclui um acordo de níveis de serviço, com os requisitos mínimos indicados nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos.
2. O cocontratante deverá garantir os serviços de assistência técnica para todos os locais indicados neste caderno de encargos, sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável.
3. Decorrem para o cocontratante, as seguintes obrigações:
   a) O cocontratante obriga-se a prestar os serviços de acordo com o horário de serviço do contraente público, ou seja, nos dias úteis, entre as 9:00 horas e as 17:30 horas.
   b) O serviço deverá ser prestado, com a resolução do problema, num prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após receção do pedido, independentemente da forma como esta aconteça (por deslocação ao local de técnico especializado) contando apenas para este apuramento os dias úteis.
   c) No caso de ser necessária a obtenção de peças e, desde que por motivo devidamente justificado, o prazo máximo para resolução do problema é de 72 (setenta e duas) horas.
4. O contrato para a totalidade dos equipamentos inclui:
   a) O fornecimento de todas as peças necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos, incluindo software.
   b) Todos os consumíveis (toner, revelador, tambor e outras de duração limitada).
   c) Leituras mensais dos contadores, na totalidade dos equipamentos.
   d) O licenciamento e upgrades necessários do software/hardware ao longo da vigência do contrato.

Cláusula 27.ª
Volume de Cópias/Impressões e valor unitário máximo de cópias excedentes

1. O cocontratante obriga-se a incluir o seguinte volume mensal de produção de cópia/impressão na totalidade dos equipamentos, e o valor unitário máximo das cópias excedentes, conforme segue:
   a) Páginas a preto: 38.000;
   b) Páginas a cores: 26.000;
2. De acordo com os volumes identificados no n.º anterior, no final de cada mês o cocontratante deve contabilizar o volume de cópias/impressões de páginas a preto e de páginas a cores não utilizadas nesse mês, transitando, os respetivos saldos para o mês seguinte.

3. No final do contrato, o cocontratante deve, ainda, contabilizar o volume de cópias/impressões excedente de páginas a preto e de páginas a cores, face aos volumes identificados no n.º 1 e 2 da presente cláusula, e proceder à respetiva faturação, caso seja aplicável.

Cláusula 28.ª
Transporte e Reinstalação de Equipamentos

Qualquer custo associado ao transporte referente à reinstalação de equipamentos e sua parametrização é da responsabilidade do cocontratante, devendo o contraente público proceder à notificação do cocontratante da respetiva alteração de localização, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência.