

CONTRATO - 24IN42640017 - GMEM

Aquisição de serviços de assistência técnica e manutenção de equipamentos de cópia e impressão

Entre:

O Estado Português, através do Gabinete do Ministro da Economia e do Mar, com o número de pessoa coletiva 600084493, sita na Rua da Horta Seca 15, 1200-221 Lisboa, representada neste ato por João Rolo, na qualidade de Secretário-Geral do Ministério da Economia e do Mar, cujos poderes de representação foram conferidos através da alínea a) do n.º 1 do Despacho n.º 14765/2022, publicado na 2.ª série do Diário da República n.º 249/2023, de 28.12, adiante designado de primeiro outorgante.

e

Beltrão Coelho - Sistemas de Escritório, Lda. com sede na Rua Sarmento Beires 3 A, 1900-410 Lisboa, com o número de pessoa coletiva 504654748 e matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Setúbal sob o nº 5507/20000126, com o capital social de € 250 000, neste ato representado por Teresa Maria Antunes Garcia Gomes Moreira, na qualidade de Representante Legal, a qual tem poderes para outorgar o presente contrato, conforme documento que exibiu, como segundo outorgante.

E tendo em consideração que:

A decisão de contratar, a autorização da despesa e abertura de procedimento foram tomadas por despacho de 31.10.2023, do Secretário-Geral do Ministério da Economia e do Mar, exarado na informação n.º SGE/DSCPP/INF/11775/2023, no uso de competências delegadas.

A despesa inerente ao presente contrato, para o ano 2024, será satisfeita pela dotação orçamental inscrita no orçamento do Gabinete do Ministro da Economia e do Mar e que os encargos plurianuais foram autorizados pelo Secretário-Geral do Ministério da Economia e do Mar, em 26.10.2023, através de competências delegadas conferidas através da alínea b) do n.º 1 do Despacho n.º 14765/2023, publicado na 2.ª série do

Diário da República n.º 249, de 28.12, exarado na informação SGE/EMPIG/INF/13713/2023.

A adjudicação e aprovação da minuta do contrato foram autorizadas em 21.11.2023, por despacho exarado na informação n.º SGE/DSCPP/INF/15032/2023, pela Secretária-Geral Adjunta do Ministério da Economia e do Mar, em substituição, no uso de competências delegadas.

É celebrado e reciprocamente aceite o presente contrato, o qual se rege pelas seguintes cláusulas:

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente contrato tem por objeto a aquisição de serviços de assistência técnica e manutenção de equipamentos de cópia e impressão, para o Gabinete do Ministro da Economia e do Mar, no âmbito do procedimento de contratação com a referência 94/UMC/2023, considerando as especificações do presente contrato.

Cláusula 2.ª

Prazo de vigência

1. O contrato a celebrar tem a duração de 24 meses com início no dia 01.01.2024 e com termo no dia 31.12.2025, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação dos contratos.
2. No caso de o valor total do contrato não ser atingido durante a respetiva vigência, o segundo outorgante não tem direito a qualquer indemnização.

Cláusula 3.ª

Local de execução

1. Os serviços contratados serão realizados nas instalações do primeiro outorgante, sita na Rua da Horta Seca 15, 1200-221 Lisboa, mediante de aviso prévio ao gestor do contrato.
2. O primeiro outorgante reserva-se o direito de alterar os locais de execução da prestação de serviços, mediante prévia comunicação ao segundo outorgante.

Cláusula 4.ª

Preço contratual

1. O preço contratual é de € 27 403,20 (vinte e sete mil quatrocentos e três euros e vinte cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço referido inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao primeiro outorgante.

Cláusula 5.^a

Obrigações do segundo outorgante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e nas cláusulas contratuais, decorrem para o segundo outorgante as seguintes obrigações:
 - a. Respeitar os horários de funcionamento dos serviços do primeiro outorgante;
 - b. Manter inalteradas as condições da prestação de serviços, salvo nos casos previstos no contrato;
 - c. 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;
 - d. Prestar o serviço de assistência técnica especializada, dentro dos níveis de serviço, definidos nas cláusulas técnicas do contrato;
 - e. 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, grafos e acetatos;
 - f. 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;
 - g. Prestar a devida assistência técnica em caso de defeito ou anomalia dos equipamentos durante a vigência do contrato.
 - h. Elaborar o relatório de utilização dos equipamentos para eventuais acertos de consumos;
 - i. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e prejuízos causados ao primeiro outorgante o e a terceiros, que resultem das suas atividades exercidas no âmbito da prestação de serviços;
 - j. Comunicar ao primeiro outorgante, até ao prazo máximo de vinte e quatro horas após o seu conhecimento, os factos que tomem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - k. O segundo outorgante fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados ao fornecimento do bem, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
 - l. Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tomem 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;
 - m. Prestar toda a informação a que esteja obrigado no âmbito do contrato, bem como toda a informação adicional respeitante aos serviços em causa que lhe for solicitada pelo primeiro outorgante.
 - n. Nomeação de responsável do contrato, até fim da garantia, que represente o segundo outorgante em tudo o que concerne ao contrato a executar, o qual

servirá de interlocutor entre o primeiro outorgante representado pelo gestor de contrato e o segundo outorgante;

2. A falta do cumprimento do disposto no número anterior torna o segundo outorgante responsável por todas as consequências que daí advenham.

Cláusula 6.ª

Obrigações ambientais

1. Em caso de avaria dos equipamentos, não deve ser exigida a substituição de peças por outras novas, desde que fique assegurado o mesmo nível de serviço e de eficiência energética.
2. Disponibilização de um recipiente para recolha das embalagens e dos consumíveis utilizados e proceder à sua remoção e tratamento (reutilização, reciclagem ou eliminação), em cumprimento da legislação em vigor.
3. O segundo outorgante é obrigado a recolher as embalagens e os consumíveis usados, nas instalações do primeiro outorgante, e proceder ao respetivo tratamento (reutilização, reciclagem ou eliminação), de acordo com a legislação em vigor.
4. Disponibilização de um relatório detalhado da recolha e tratamento dos consumíveis sempre que lhe seja solicitado.

Cláusula 7.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do segundo outorgante quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o primeiro outorgante venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o segundo outorgante indemniza-a 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 e confidencialidade

1. O segundo outorgante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao primeiro outorgante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à execução do contrato, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam, mesmo após a realização dos trabalhos.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data do conhecimento pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 9.ª

Proteção de dados pessoais

O segundo outorgante declara que se obriga a cumprir e a fazer cumprir o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27.04.2016 e Lei nº 58/2019, de 08.08, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, no que respeita às regras relativas à proteção das pessoas singulares, ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Cláusula 10.ª

Despesas e encargos

1. Todas as despesas ou encargos em que o segundo outorgante tenha de incorrer para o cumprimento de obrigações emergentes do contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados ao primeiro outorgante, a menos que outro regime decorra da lei ou do contrato.
2. Constitui, nomeadamente, responsabilidade do segundo outorgante, o pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato.

Cláusula 11.ª

Obrigações do primeiro outorgante

Pela prestação do objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do contrato, o primeiro outorgante deve:

- a) Pagar ao segundo outorgante o preço previsto para o fornecimento dos bens, constante do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- b) Nomear um gestor de contrato responsável pela gestão do contrato celebrado, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação ao segundo outorgante;
- c) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições, designadamente através do tratamento das informações reportadas e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
- d) Facultar as informações sobre a qualidade dos bens fornecidos nos moldes e no prazo que sejam definidos e sempre que se justifique, nomeadamente caso seja detetado o incumprimento das especificações técnicas mínimas.

Cláusula 12.ª

Gestor do contrato

1. A gestora do contrato, designada para acompanhar permanentemente a execução do contrato, nos termos do artigo 290.º do Código dos Contratos Públicos, [REDACTED] da Secretaria-Geral do Ministério da Economia e do Mar, que terá a função de acompanhar a execução do contrato e assegurar o acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
2. Em caso de impedimentos da gestora do contrato, foi designado como substituto

- ██████████
3. Quando o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-las de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
 4. O órgão competente pode delegar no gestor do contrato, se assim o entender, poderes para a adoção das medidas corretivas que se revelem adequadas, no caso de detetar desvios, defeitos, ou outras anomalias na execução do contrato, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.
 5. Antes do início de funções os gestores do contrato irão subscrever a declaração de inexistência de conflitos de interesse, conforme modelo previsto no n.º 7 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.
 6. Sempre que seja necessário proceder à alteração do gestor do contrato, o primeiro outorgante pode proceder à respetiva alteração, através de ato administrativo, que comunicará ao segundo outorgante.

Cláusula 13.ª

Condições de pagamento

1. As faturas serão emitidas após o vencimento da respetiva obrigação que se considera vencida com a prestação dos serviços.
2. Os pagamentos relativos à prestação dos serviços serão efetuados em prestações mensais, iguais e sucessivas, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
3. O pagamento do volume de cópias/impressões excedente contabilizado, nos termos do disposto das cláusulas técnicas do contrato, será efetuado semestralmente.
4. O primeiro outorgante é exclusivamente responsável pelo pagamento dos bens entregues, não podendo em caso algum o segundo outorgante emitir faturas a outros organismos, que não lhe sejam imputáveis.
5. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do contrato, o primeiro outorgante deve pagar ao segundo outorgante o preço constante do contrato, não podendo ultrapassar o preço da proposta do segundo outorgante, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
6. As faturas devem ser remetidas para o Portal da Fatura Eletrónica da Administração Pública - FEAP, quando o segundo outorgante se encontre registado no mesmo, ou por meio eletrónico através do correio faturacao.dsf@sgeconomia.gov.pt, devendo ser privilegiado o primeiro meio indicado.
7. As faturas serão emitidas em nome do primeiro outorgante, onde devem constar obrigatoriamente, sob pena de devolução das mesmas, o número de identificação fiscal do primeiro outorgante, o número de compromisso, que será fornecido pelos serviços do primeiro outorgante e o número de contrato, bem como discriminar os serviços prestados.
8. As faturas serão pagas no prazo de trinta dias após a sua receção por parte do primeiro outorgante e a sua data de vencimento será contada a partir do dia de receção no correio eletrónico.

9. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 14.ª

Atraso de pagamento

1. O primeiro outorgante procederá, única e exclusivamente, ao pagamento dos bens que efetivamente lhe sejam fornecidos.
2. Em caso de discordância por parte do primeiro outorgante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao segundo outorgante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. No caso de não cumprimento por parte do primeiro outorgante 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 no Decreto-Lei nº 32/2003, de 17.02, com as alterações introduzidas pela Lei nº 3/2010, de 27.04.

Cláusula 15.ª

Revisão de preços

1. No decurso da execução do contrato, o segundo outorgante por sua iniciativa, não poderá efetuar qualquer alteração no preço contratual.
2. Para efeitos do previsto no número anterior, é da inteira responsabilidade do segundo outorgante estimar os eventuais aumentos que possam ocorrer, nomeadamente a taxa de aumentos em matéria salarial e inflação da matéria-prima e fazer repercutir esses custos na sua proposta.
3. São permitidas alterações, se estas resultarem de disposição legal, sempre com consentimento do primeiro outorgante.
4. As alterações deverão ser obrigatoriamente comunicadas ao primeiro outorgante com antecedência mínima de sessenta dias.

Cláusula 16.ª

Novos serviços

1. Durante a vigência contratual, o segundo outorgante obriga-se a garantir o fornecimento dos serviços objeto do contrato que o primeiro outorgante venha a ter necessidade, de forma fundamentada, além das necessidades previstas no anexo do contrato, que serão contratados nos termos do artigo 23.º do programa do procedimento.
2. O acréscimo de serviço previsto no número anterior não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 17.ª

Redução dos serviços

1. Quando, durante a vigência contratual, se verifique o encerramento de instalações do primeiro outorgante, previstas no anexo do contrato, o fornecimento dos serviços objeto do contrato cessa relativamente às instalações encerradas, sem conferir o direito a qualquer indemnização ao segundo outorgante.
2. Quando, durante a vigência contratual, se verifique a diminuição das necessidades de equipamentos de cópia e impressão do primeiro outorgante, previstas no anexo do contrato, o fornecimento dos serviços objeto do contrato cessa relativamente a esses serviços, sem conferir o direito a qualquer indemnização ao segundo outorgante.
3. A cessação do contrato previsto nos números anteriores é efetuada pelo primeiro outorgante, a todo o tempo, mediante comunicação por escrito ao segundo outorgante.

Cláusula 18.ª

Fusão ou extinção do primeiro outorgante

1. Verificando-se, nos termos da lei, a extinção ou fusão do primeiro outorgante, durante a vigência contratual, o respetivo contrato de fornecimento dos serviços objeto do contrato para as instalações por si utilizadas, poderá, sem conferir o direito a qualquer indemnização ao segundo outorgante:
 - a. Ser denunciado, a todo o tempo, mediante comunicação efetuada por escrito ao segundo outorgante;
 - b. Ser transmitido à entidade que venha a utilizar as mesmas instalações, mediante comunicação escrita do primeiro outorgante ao segundo outorgante, com a antecedência mínima de dez dias, em relação à data prevista para a cessão.
2. Quando da extinção ou fusão do primeiro outorgante, nos termos da lei, resulte o encerramento parcial de instalações objeto do contrato, o mesmo cessa relativamente às instalações encerradas, sem conferir o direito a qualquer indemnização ao segundo outorgante.
3. A cessação do contrato previsto no número anterior é efetuada pelo primeiro outorgante, a todo o tempo, mediante comunicação por escrito ao segundo outorgante.

Cláusula 19.ª

Subcontratação

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

Cláusula 20.ª

Penalidades 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 das especificações técnicas do contrato, 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 primeiro outorgante pode exigir ao segundo outorgante o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a. Até 1% do valor contratual;
 - b. De 1% a 2% 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 preço contratual.
3. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula só serão aplicadas após audiência do segundo outorgante e não obstam a que o primeiro outorgante 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 21.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades a ambas as partes, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de casos fortuitos ou 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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
3. A parte a invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
4. 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 22.ª

Resolução por parte do primeiro outorgante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o primeiro outorgante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do segundo outorgante 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 segundo outorgante 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 primeiro outorgante, nos termos gerais de direito.

Cláusula 23.ª

Resolução por parte do segundo outorgante

1. O segundo outorgante pode resolver o contrato com base em qualquer dos fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. O direito de resolução do contrato é exercido por via judicial, à exceção do disposto no número seguinte.

Cláusula 24.ª

Foro competente

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

Cláusula 25.ª

Legislação aplicável

Em tudo o que for omissivo 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, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29.01, na sua redação atual.

Parte II Cláusulas Técnicas

Cláusula 26.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 (correios eletrónicos do segundo outorgante e do representante do primeiro outorgante).
2. Os pedidos de assistência serão efetuados, via correio eletrónico, para o segundo outorgante, devendo este dar conhecimento imediato ao responsável pela gestão do contrato da parte do primeiro outorgante.
3. Nos equipamentos, apenas as cópias e as impressões serão consideradas para efeitos de contabilização, no âmbito dos volumes produzidos.
4. As cópias e impressões de folhas A3, são consideradas duas cópias ou impressões A4, para efeito de contabilização do número de cópias.
5. As digitalizações não contam como trabalhos impressos.
6. Até dez dias úteis do termo do mês, o segundo outorgante entrega um relatório onde sejam identificados, pormenorizadamente, os pedidos de assistência técnica, sua tipologia e tempo de reposta e modo de resolução, bem como, por equipamento, o número de cópias/impressões produzidas, também por tipologia.

Cláusula 27.ª

Equipamentos existentes nas instalações do primeiro outorgante

1. Os equipamentos que se encontram nas instalações do primeiro outorgante encontram-se referidos no anexo do convite.
2. Os equipamentos são propriedade do primeiro outorgante.
3. Através da marca e do modelo dos equipamentos é verificável na página do fabricante as especificações técnicas de cada equipamento.
4. Os equipamentos do primeiro outorgante encontram-se discriminados no anexo do contrato.

Cláusula 28.ª

Assistência técnica e manutenção dos equipamentos

1. O segundo outorgante garante a assistência técnica corretiva dos equipamentos durante o período de vigência do contrato.
2. A assistência técnica abrange, no mínimo:
 - a. Fornecimento, montagem e integração de quaisquer peças ou componentes em falta;
 - b. 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;
 - c. Desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
 - d. Reparação ou substituição de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;

- e. Fornecimento, montagem ou instalação de peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
 - f. 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;
 - g. Deslocações ao local de instalação ou de entrega, reparação, ou a qualquer outro;
 - h. Limpezas e revisões, obrigatórias uma vez por ano, no mínimo;
 - i. Mão-de-obra;
 - j. Elaboração e entrega de relatório de visita;
 - k. 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 nas especificações do contrato, 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 29.ª

Níveis de serviço

1. O contrato a celebrar inclui um acordo de níveis de serviço, com os requisitos mínimos indicados nas cláusulas técnicas do contrato.
2. O segundo outorgante deverá garantir os serviços de assistência técnica e manutenção para todos os locais e equipamentos indicados, sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável.
3. Decorrem para o segundo outorgante, as seguintes obrigações:
 - a. O segundo outorgante obriga-se a prestar os serviços de acordo com o horário de serviço do primeiro outorgante, ou seja, nos dias úteis, entre as 9:00 horas e as 17:00 horas.
 - b. O serviço deverá ser prestado, com a resolução do problema, num prazo máximo de 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 setenta e duas horas.

Cláusula 30.ª

Volume de cópias/impressões e valor unitário máximo de cópias excedentes

1. O segundo outorgante obriga-se a incluir o volume mensal de produção de cópia/impressão nos equipamentos e o valor unitário máximo das cópias excedentes, de acordo com as informações constantes no anexo do contrato.

Anexo I Equipamentos e especificações

Máquina	Marca/Modelo	Nº Série	Localização	Cópias incluídas P/B (mensais)	Cópias incluídas Cores (mensais)	Mensalidade máquina	Preço mensal	Cópias excedentes mensal
8118609	Xerox Workcentre 7830V_T	39124117483	2º Piso - GSEM	25000	32000	95,00 €	1 038,00 €	103,80 €
8119353	Xerox Workcentre 7855V_F	3923608213	4º andar - Corredor			82,00 €		
8119355	Xerox Workcentre 7855V_F	3923608469	2º andar - Sec SEE			82,00 €		
8119356	Xerox Workcentre 7855V_F	3923608493	4º andar - Corredor			82,00 €		
8119351	Xerox Workcentre 7855V_F	3923608523	3º andar - Corredor			82,00 €		
8119352	Xerox Workcentre 7855V_F	3923608582	R/C - GAP			82,00 €		
8119354	Xerox Workcentre 7855V_F	3923609228	3º andar - Corredor			82,00 €		
8119485	Xerox Phaser 3250V_DNA	3862109260	3º andar - GSETCS			26,00 €		
8116793	Xerox Phaser 3250V_DNA	3862109286	3º andar - GSETCS			26,00 €		
8119267	Xerox Phaser 6600V_DNA	3185175803	2º andar - CG SEE			99,00 €		
8119349	Xerox Phaser 6600V_DNA	3185176710	2º andar - SEE			99,00 €		
8119268	Xerox Phaser 6600V_DNA	3185184500	RP			99,00 €		
8126019	Xerox VersaLink C400V_DNA	3354961066	Sec. Ministro			102,00 €		