

# **CADERNO DE ENCARGOS**

## **CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS**

**CONSULTA PRÉVIA, NOS TERMOS DA ALÍNEA c) DO N.º 1 DO ARTIGO 20º DO CÓDIGO DOS CONTRATOS PÚBLICOS, APROVADO PELO D. L. 18/2008 DE 29 DE JANEIRO, NA REDAÇÃO QUE LHE FOI CONFERIDA PELO DECRETO-LEI N.º 111 – B/2017, DE 31 DE AGOSTO E LEI 30/2021, DE 21 DE MAIO, COM POSTERIORES ALTERAÇÕES.**

## **“AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CÓPIA, IMPRESSÃO E SCANNER - SOLUÇÃO IMPRESSÃO COM SOFTWARE DE GESTÃO”**

**CADERNO DE ENCARGOS**  
**CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS**

**“Aquisição de serviços de cópia, impressão e scanner, incluindo a disponibilização dos equipamentos (aluguer), abrangendo também ainda os serviços de assistência técnica, incluídos no custo da prestação de serviços, o fornecimento de um software de controlo e gestão de cópias/impressões e de todos os consumíveis, componentes e peças necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, pelo período de 36 meses, para as Escola Secundária de Nelas e Escola E.B. 2,3/S-Eng.º Dionísio A. Cunha em Canas de Senhorim”**

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 cópia, impressão e scanner, incluindo a disponibilização dos equipamentos (aluguer), abrangendo também ainda os serviços de assistência técnica, incluídos no custo da prestação de serviços, o fornecimento de um software de controlo e gestão de cópias/impressões e de todos os consumíveis, componentes e peças necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, pelo período de 36 meses, para as Escola Secundária de Nelas e Escola E.B. 2,3/S-Eng.º Dionísio A. Cunha em Canas de Senhorim”**.

Cláusula 2.ª

**Contrato**

1 — O contrato, será elaborado na plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante, através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.

2 — O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, devendo constar os elementos referidos no n.º1 do artigo 96.º do CCP.

3 — O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, 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.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 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 3.ª

##### **Gestor de contrato**

1- Para efeitos de acompanhamento permanente da execução do contrato, o Município de Nelas deve designar um ou mais gestores de contrato, nos termos do estipulado no art.º 290.º - A e da al. i) do n.º 1 e n.º 7 do artigo 96.º do CCP, sob pena de nulidade do contrato administrativo.

2 – A menção ao gestor de contrato deve constar do clausulado contratual, de acordo com o estipulado na alínea i) do n.º 1 do art.º 96.º do CCP.

3 - A designação do(s) gestor(es) do contrato é feita segundo despacho do órgão com competência para contratar.

#### Cláusula 4.ª

##### **Prazo**

1 – A execução do contrato terá a duração de 36 meses (3 anos) ou até o n.º de cópias previsto ser atingido, conforme o que ocorra primeiro, a contar da data da outorga do contrato.

#### Capítulo II

##### **Obrigações contratuais**

##### Secção I

##### **Obrigações do prestador de serviços**

##### Subsecção I

##### **Disposições gerais**

#### Cláusula 5.ª

##### **Obrigações principais do prestador de serviços**

- 1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, são obrigações principais do prestador de serviços fornecer os equipamentos ali

2- discriminados, em estado novo, com as características constantes nas disposições técnicas do presente caderno de encargos.

2- O prestador de serviços deverá cumprir rigorosamente o estipulado no capítulo VII deste Caderno de Encargos, dedicado às disposições Técnicas dos equipamentos.

3 – Deverá ainda:

- a) Executar a prestação de serviços que lhe for adjudicada, com observância das normas vigentes e que se relacionem com a prestação de serviços em causa e com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- b) Cumprir todas as condições fixadas para a prestação de serviços;
- c) Sujeitar-se à ação fiscalizadora do Município de Nelas;
- d) Prestar as informações que forem solicitadas pelo Município de Nelas;
- e) Comunicar ao Município de Nelas, no prazo de 15 dias após a respetiva verificação, qualquer circunstância que possa condicionar o regular desenvolvimento da prestação de serviços contratada.

4 – A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª

#### **Fases da prestação do serviço**

Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases:

- a) Transporte;
- b) Montagem.

Subsecção II

#### **Dever de sigilo**

Cláusula 7.ª

#### **Objeto do dever de sigilo**

1 — O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Nelas, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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 fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção 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 8.ª

##### **Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do contrato.

#### Secção II

##### **Obrigações do Município de Nelas**

#### Cláusula 9.ª

##### **Preço Base e Preço contratual**

1- O preço base estipulado para a presente prestação de serviços é de **32.000,00 €** (trinta e dois mil euros), **acrescido** de IVA à taxa legal em vigor, correspondendo ao montante máximo que o Município de Nelas se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, incluindo eventuais renovações do mesmo, preço este obtido de acordo com os preços praticados no mercado.

2 — Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Nelas deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

3— O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 10.ª

**Condições de pagamento**

1 — As quantias devidas pelo Município de Nelas, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua atual redação (Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso).

2 — Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a execução de todos os serviços objeto do contrato.

3 — Em caso de discordância por parte do Município de Nelas, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Capítulo III

**Penalidades contratuais e resolução**

Cláusula 11.ª

**Penalidades contratuais**

1 — Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Nelas pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de acordo com o regime sancionatório que a lei determine.

2 — Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Nelas, pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do valor dos serviços em atraso.

3 — Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Nelas tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

4 — O Município de Nelas, pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

5 — As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Nelas, exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12.ª

**Força maior**

1 — Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 — Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 — Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 — A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 — A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 13.<sup>a</sup>

#### **Resolução por parte do contraente público**

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Nelas, pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

a) Pelo atraso total ou parcial na conclusão dos serviços referentes a cada fase do contrato superior a 2 dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo;

2 — O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Município de Nelas.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, o Município de Nelas deve notificar o adjudicatário para que este cumpra a obrigação em falta num prazo razoável, sob pena de se considerar o incumprimento como definitivo.

#### Cláusula 14.ª

##### **Resolução por parte do prestador de serviços**

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:

a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses.

2 — Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Nelas, 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.

3 — A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

#### Cláusula 15.ª

##### **Alterações ao Contrato**

1 - Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito 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 contrato pode ser alterado por:





- a. Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que a do contrato;
- b. Decisão judicial ou arbitral, exceto nos casos em que a modificação interfira com o resultado do exercício da margem de livre decisão administrativa subjacente ao mesmo ou implique a formulação de valorações próprias do exercício da função administrativa;
- c. Ato administrativo do contraente público, nos casos previstos na alínea c) do art.º 312.º do CCP.

4 - A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência, nos termos do art.º 313.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

#### Capítulo IV **Caução e seguros**

##### Cláusula 16.ª

##### **Execução da caução**

Atendendo ao valor estimado no concurso e de acordo com o estabelecido na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, não é exigida a prestação de caução.

##### Cláusula 17.ª

##### **Seguros**

1 — É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, de todos os riscos inerentes à prestação dos serviços em causa.

2 — O Município de Nelas, pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior.

#### Capítulo V **Resolução de litígios**

##### Cláusula 18.ª

##### **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de Viseu, com expressa renúncia a qualquer outro.

## Capítulo VI

### Disposições finais

#### Cláusula 19.ª

##### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

#### Cláusula 20.ª

##### **Comunicações e notificações**

1 — Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2 — Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

#### Cláusula 21.ª

##### **Contagem dos prazos**

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

#### Cláusula 22.ª

##### **Legislação aplicável**

O contrato é regulado pelo CCP, aprovado pelo D. L. 18/2008 de 29 de janeiro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 111 – B/2017, de 31 de agosto e pela Lei 30/2021, de 21 de maio e restante legislação aplicável.

## Capítulo VII

### Disposições Técnicas

#### Cláusula 23.ª

#### **Contextualização da Solução e características**

O contrato deverá ser de prestação de serviços de cópia, impressão e scanner, em regime de outsourcing, abrangendo também ainda os serviços de assistência técnica, incluídos no custo da prestação de serviços, o fornecimento de um software de controlo e gestão de cópias/impressões e de todos os consumíveis, componentes e peças necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, com exceção do papel e demais suportes de impressão, sendo que os equipamentos a fornecer terão de ser obrigatoriamente novos.

#### **Necessidades de hardware**

9 máquinas copiadoras / impressoras de rede / scanner de rede (tipo 1), com as seguintes características mínimas:

##### Geral:

- 25 Páginas/minuto A4 preto/Cor
- Capacidade do alimentador Bypass – 150 Fls
- Alimentador com F/V
- Velocidade dig –até 80 ppm
- Frente e verso Aut
- Velocidade de saída 1ª pag Cor/Preto < 7.5 seg e 6,1seg
- Capacidade de papel – 1150 fls
- Bandejas – 2 Gav + 1 Bypass
- Armário de suporte
- Processador – 1.2 ghz
- Memória standart – 2 GB ou superior
- Disco – 250 GB ou superior
- Sistemas operativos suportados: Windows 7, 10, 11, Server 2019, 2022, Linux/unix
- Painel de 9” a cores tátil

Impressão:

- Impressão segura confidencial
- PDL - PCL 6C (PCL 5c + XL 3.0), PostScript 3; XPS
- Rede: Interface 10-Base-T/100-Base-T/1000-Base-T
- 1800x600 dpi

Digitalização:

- Scan de rede FTP, SMB, email, Ldap
- Formatos: JPEG, TIFF, PDF, PDF Compact.
- Digitalização a cores até 600 x 600 dpi
- Alimentador RADF– 100 fls

Segurança:

- SSL, SNMP
- Disco rígido com encriptação
- Filtro IP, Registo de auditoria
- HTTP/HTTPS

9 Máquina copiadora / impressora de rede / scanner de rede (tipo 2), com as seguintes características mínimas:

Geral:

- 45 Páginas/minuto A3 preto/Cor
- Capacidade do alimentador Bypass – 300 Fls / 150 Fls
- Alimentador com F/V
- Velocidade dig – até 280 ppm
- Frente e verso Aut
- Velocidade de saída 1ª pag Preto/cor <3,8 seg e 5seg
- Capacidade de papel – 3600 fls
- Bandejas – 2 Gav 1150 fls
- Processador – 1.2 ghz
- Memória standart – 8 GB
- Disco – 256 GB

- Sistemas operativos suportados: Windows 7, 10, 11, Server 2019, 2022, Linux/unix
- Painel de 10,1" a cores tátil

#### Impressão:

- Impressão segura confidencial
- PDL - PCL 6C (PCL 5c + XL 3.0), PostScript 3; XPS
- Rede: Interface 10-Base-T/100-Base-T/1000-Base-T
- 1200x1200dpi

#### Digitalização:

- Scan de rede FTP, SMB, email, Ldap
- Formatos: JPEG, TIFF, PDF
- Digitalização a cores até 600 x 600 dpi
- Alimentador RADF – 100 fls

#### Segurança:

- SSL, SNMP
- Disco rígido com encriptação
- Filtro IP, Registo de auditoria
- HTTP/HTTPS

Notas: 1 com finalizador/dobrador e 1 com finalizador/empilhador

## Localizações

Localização	Piso	Colocação	Serviço	Tipologia
Escola Secundária de Nelas/E.B.2/3 Fortunato de Almeida		3 Konica Minolta Bizhut	Escola Secundária de Nelas	Tipo 2
		2 Konica Minolta Bizhut	Escola Secundária de Nelas	Tipo 1
		4 Konica Minolta Bizhut	E.B.2/3 Fortunato de Almeida	Tipo 1
Escola Eng.º Dionísio A. Cunha/Jardins de Infância		6 Konica Minolta Bizhut	Escola Eng.º Dionísio A. Cunha	Tipo 2
		1 Konica Minolta Bizhut	J.I.Santar	Tipo 1
		1 Konica Minolta Bizhut	J.I. Aguireira	Tipo 1
		1 Konica Minolta Bizhut	J.I. Canas de Senhorim	Tipo 1

## Solução Software de Gestão

É necessária uma solução de gestão de impressão que forneça controlo de acessos, segurança de documentos, “follow-me printing” e contabilização de todas as impressões, cópias e digitalizações.

### Características

- Contabilização exata de todas as impressões e cópias por utilizador, departamento, centro de custo e por tipo de impressão.
- Faturação imediata e completa de trabalhos de impressão e cópias entregues para contabilização on-line/off-line.

- Possibilidade de criação de quotas de impressão por utilizador e em simultâneo trabalhar com saldos (Impressão e Cópia em Self-service na Biblioteca)
- Elaboração de relatórios por utilizador, departamento, centro de custo ou equipamento em vários formatos, nomeadamente PDF e XLS.
- Relatórios periódicos com distribuição automaticamente configurada através da opção de e-mail para utilizadores selecionados (com autenticação SMTP).
- Resumo gráfico de todas as estatísticas relevantes a longo e curto prazo
- Função de impressão segura, de forma que cada utilizador se autentique antes de levantar a sua impressão.
- Impressão follow-me (ou seja, função de libertar o trabalho em qualquer equipamento à escolha do utilizador e após autenticação).
- Possibilidade de cada utilizador anular um trabalho antes deste ser impresso.
- Possibilidade de remoção automática de todos os trabalhos pendentes em todos os equipamentos que não foram impressos durante um determinado período.
- Criação de regras de impressão (i.e.: definir que documentos podem ser impressos a cor ou duplex).
- Integração com Microsoft Active Directory via LDAP.
- Manutenção e gestão totalmente centralizada.
- Solução de suporte oficial durante a vigência do contrato, com direito a atualizações, novas versões da aplicação que, entretanto, fiquem disponíveis.
- Técnico certificado para fazer, instalação, suporte e formação da aplicação a implementar.
- Alarmística de avarias e de consumíveis.

## Filas de impressão

A solução proposta gere todos os trabalhos de impressão através das suas filas de impressão onde oferece diferentes funcionalidades por fila:

- impressão direta
- impressão segura (*follow me*)
- fila partilhada (filas partilhadas VIP)

**Impressão direta** – para impressão para uma multifuncional pré-definida.

**Impressão segura** – bloqueia todos os trabalhos até um utilizador se autenticar numa multifuncional. Esta tipo de fila possibilita a opção de libertar um trabalho em qualquer multifuncional (*Impressão follow me*).

**Fila partilhada** – permite que um trabalho seja enviado para uma fila de impressão departamental. Este tipo de trabalho pode ser libertado por qualquer utilizador desse departamento

#### Impressão follow me

A solução proposta deverá possibilitar, ainda, uma funcionalidade adicional de impressão (*follow me*) que permite que um utilizador envie um trabalho de impressão e que possa recolher este trabalho em qualquer multifuncional disponível. A vantagem desta funcionalidade é que trabalhos de impressão não necessitam de ser libertados numa multifuncional específica, mas podem ser libertados em qualquer multifuncional.

#### Relatórios

Deverá ser possível de forma automática gerar os seguintes relatórios:

- Por utilizador
- Por departamento
- Por centro de custo
- Por equipamento multifuncional
- Por tipo de ficheiro
- Por poupança ambiental
- Por localização
- Por servidor

#### Assistência Técnica

As visitas de ordem técnica terão de ser efetuadas por Técnicos, devidamente credenciados, a todas as localizações em conformidade com os pedidos efetuados (quer o pedido tenha início pelo município, ou seja, efetuado de forma automática)

A manutenção deverá ser prestada 5 dias por semana (dias úteis), 8 horas por dia, com um tempo de resposta máximo de **8 horas** úteis para todo o parque de equipamentos.



Todos os problemas técnicos terão de ser solucionados num espaço de tempo de 8 horas. Caso contrário, terá de ser necessário substituir o equipamento em causa por um equivalente, num prazo de 24 horas.

Suporte Técnico para todas as componentes do sistema, nos ambientes e sistemas operativos que vierem a ser definidos.

Formação dos utilizadores e acompanhamento continuo.

O presente contrato engloba ainda:

Todas as intervenções técnicas a efectuar;

Substituição de todas as peças e componentes mecanicos e electrónicos;

Todas as deslocações e mão de obra do corpo técnico;

Todos os produtos de consumo (Toner, Developer, Unidades de Imagem, tambores, Etc.);

Todas as peças de substituição periódica (Rolo Fusor, Lâmpada de Fusão, Lâmpada de Exposição, Etc.).

### **Número de cópias/impressões anuais incluídas**

<b>Quantidade</b>	<b>Designação</b>
<b>660 000</b>	Impressões/Cópias a Preto
<b>108 000</b>	Impressões/Cópias a Cor