Edoc-
300.10.005/226/2020



CADERNO DE ENCARGOS

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CÓPIA E IMPRESSÃO

EM REGIME DE OUTSOURCING - ABRIL/JUNHO2020

INDICE

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS 3
Cláusula 1.ª – Objeto do contrato 3
Cláusula 2.ª – Local de execução do contrato 3
Cláusula 3.ª – Prazo de vigência do contrato 3
Cláusula 4.ª – Obrigações do adjudicatário 3
Cláusula 5.ª – Obrigações da entidade adjudicante 4
Cláusula 6.ª – Alteração do âmbito do serviço 5
Cláusula 7.ª – Domicílio do adjudicatário 5
Cláusula 8.ª – Representação do adjudicatário 5
Cláusula 9.ª – Penalizações e descontos 6
Cláusula 10.ª – Preço base 6
Cláusula 11.ª – Condições de pagamento 6
Cláusula 12.ª – Fatura eletrónica 7
Cláusula 13.ª – Caução 7
Cláusula 14.ª – Acesso e segurança 7
Cláusula 15.ª – Proteção e tratamento de dados pessoais 7
Cláusula 16.ª – Gestor do contrato 9
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS 9
Cláusula 17.ª – Características dos equipamentos 9
Cláusula 18.ª – Condições de entrega 10
Cláusula 19.ª – Condições de prestação dos serviços 10
Cláusula 20.ª – Instalação de equipamentos 11
Cláusula 21.ª – Ações de formação e manuais de utilizador 11
Cláusula 22.ª – Consumíveis 11
Cláusula 23.ª – Manutenção preventiva 12
Cláusula 24.ª – Manutenção corretiva 12
Cláusula 25.ª – Período normal de funcionamento 13
Cláusula 26.ª – Níveis de serviço 13
Cláusula 27.ª – Reporte e monitorização 15
Cláusula 28.ª – Sanções 16

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS

Cláusula 1.ª – Objeto do contrato

1. O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de cópia e impressão, em regime de outsourcing.

2. A aquisição de serviços referida no número anterior inclui os serviços de assistência técnica, o fornecimento de todos os consumíveis, componentes e peças necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, com exceção de papel.

3. O objeto do contrato a celebrar poderá ser modificado durante a sua execução, nomeadamente quanto ao local de instalação dos bens, atendendo a eventuais alterações organizacionais do Ministério da Justiça.

Cláusula 2.ª – Local de execução do contrato

Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados nas instalações da entidade adjudicante nas moradas indicadas no anexo B.

Cláusula 3.ª – Prazo de vigência do contrato

1. O contrato a celebrar terá a duração de três meses, iniciando a sua vigência a 1 de abril de 2020.

2. O contrato pode ser denunciado, por qualquer uma das partes, mediante notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção e com uma antecedência mínima de 5 dias em relação ao termo do contrato.

3. O disposto no número anterior aplica-se se o contrato centralizado a resultar do procedimento conduzido pela Unidade de Compras do Ministério da Justiça ficar, durante o período de vigência do presente contrato, em condições de ser executado.

Cláusula 4.ª – Obrigações do adjudicatário

Constituem obrigações do Adjudicatário:

a) Fornecer/substituir os bens, no prazo máximo de 5 dias úteis, e prestar os serviços à entidade adjudicante, em conformidade com as especificações do presente caderno de encargos;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

b) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

c) Comunicar à entidade adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, logo que deles tenha conhecimento, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações no termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

d) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização escrita da entidade adjudicante e em casos devidamente justificados;

e) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;

f) Comunicar à entidade adjudicante qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicadas no contrato;

g) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 5.ª - Obrigações da entidade adjudicante

A entidade adjudicante compromete-se a:

a) Utilizar os equipamentos disponibilizados de acordo com as instruções fornecidas pelo adjudicatário;

b) Assegurar, pelo período de vigência do contrato, um local adequado para a instalação dos equipamentos, bem como a instalação e fornecimento de energia elétrica para a sua ligação, de acordo com as respetivas especificações;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

c) Não utilizar serviços técnicos não credenciados ou não autorizados pelo adjudicatário na assistência aos equipamentos;

d) Não efetuar quaisquer modificações nos equipamentos ou colocação de placas não autorizadas pelo adjudicatário;

e) Manter os equipamentos em bom estado de conservação.

Cláusula 6.ª - Alteração do âmbito do serviço

1. Quando por motivos não previstos a entidade adjudicante suspender ou modificar a atividade, o adjudicatário compromete-se a transportar e reinstalar o equipamento em qualquer outra instalação a indicar pela entidade adjudicante, desde que esta não se encontre a uma distância superior a cinquenta quilómetros em relação à instalação inicial.

2. A situação referida no número anterior poderá ocorrer até duas vezes por Equipamento, para um máximo de 10% (dez por cento) do parque total de equipamentos, durante a vigência do contrato, sem encargos adicionais para as entidade adjudicante.

3. As alterações mencionadas nos números anteriores devem ser efetuadas no prazo máximo de 5 dias a contar da receção do pedido formulado pela entidade adjudicante.

Cláusula 7.ª - Domicílio do adjudicatário

No contrato a celebrar, o adjudicatário elegerá um domicílio ou sede o qual passará a ser considerado para todos os efeitos deles decorrentes.

Cláusula 8.ª - Representação do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a indicar um gestor do contrato, conferindo-lhe os poderes necessários para o representar e obrigar em todas as decisões que tenham de ser tomadas por mútuo acordo, bem como para responder perante a entidade adjudicante pela prestação de serviços.

2. Devem ser disponibilizados os contactos telefónicos e de correio eletrónico do representante indicado, sendo o adjudicatário responsável pela sua atualização no prazo de vigência do contrato.

3. O referido representante, para além de assegurar o controlo do exato cumprimento dos trabalhos objeto do presente procedimento, deverá comparecer nas instalações da

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

entidade adjudicante, quando exista necessidade para verificar a qualidade dos serviços prestados.

Cláusula 9.ª - Penalizações e descontos

1. O não cumprimento dos níveis de serviço estipulados na cláusula 26.ª deste caderno de encargos induzirá à aplicação de sanções pecuniárias que incidirão sobre a fração de mensalidade correspondente ao equipamento objeto de incumprimento, segundo a cláusula 28.ª, até um montante máximo igual à totalidade do valor da mensalidade correspondente ao referido equipamento.

2. As sanções pecuniárias aplicadas ao adjudicatário serão descontadas no pagamento da fatura do mês em que se tenha verificado a ocorrência do incumprimento ou no mês em que seja decidido pela entidade adjudicante a sua aplicação, sendo sempre comunicadas por escrito ao adjudicatário.

Cláusula 10.ª - Preço base

1. O preço base do presente procedimento é de € 215.628,51, traduzindo este o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar, de acordo com as quantidades e valores unitários identificados no anexo A ao presente caderno de encargos.

2. Considera-se incluído no preço base do procedimento, a cópia excedentária.

Cláusula 11.ª - Condições de pagamento

1. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. Os pagamentos dos serviços prestados serão efetuados, após o final do mês e mediante a sua confirmação pela entidade adjudicante.

4. A faturação deve ser emitida pelo adjudicatário tendo em conta:

a) O centro de custo (Comarcas, Tribunais Administrativos e Fiscais e Serviços Centrais), devendo ser emitida uma fatura para cada centro de custo;

b) O acerto de faturação será emitido mensalmente e deverá ter em conta o critério utilizado na alínea anterior;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

5. Em caso de atraso por parte da entidade adjudicante, no cumprimento das obrigações pecuniárias a que está vinculado, tem o adjudicatário, nos termos da legislação em vigor, direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito.

Cláusula 12.ª - Fatura eletrónica

O adjudicatário deverá emitir faturas eletrónicas sempre que solicitado pela entidade adjudicante.

Cláusula 13.ª - Caução

Ao abrigo do disposto no artigo 88.º do CCP, não será exigido ao adjudicatário a prestação de caução.

Cláusula 14.ª - Acesso e segurança

1. O adjudicatário e todas as pessoas que se encontrem ao seu serviço deverão observar as regras de segurança comunicadas pela entidade adjudicante.

2. A entidade adjudicante deverá acordar com o adjudicatário as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação deste nas suas instalações.

Cláusula 15.ª - Proteção e tratamento de dados pessoais

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;

b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;

c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;

e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;

f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;

g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;

h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;

j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;

l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no art.º 33 do RGPD.

2 - O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

Cláusula 16.ª - Gestor do contrato

1. O Primeiro Outorgante nomeará um responsável pelo acompanhamento da execução material do contrato, designado Gestor do Contrato.
2. O gestor do contrato será o responsável pela elaboração dos relatórios de execução considerados essenciais para aferir a conformidade da prestação dos serviços, nos termos contratualizados.
3. O processamento e pagamento das faturas depende da emissão dos relatórios referidos no ponto anterior e que deverão concluir na conformidade dos serviços prestados.
4. Para efeitos do disposto no n.º 1, é designado o Dr. Luis Henriques, como gestor do contrato, nos termos do artigo 290-A do CCP.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 17.ª - Características dos equipamentos

1. As características técnicas e funcionais mínimas dos equipamentos a disponibilizar no âmbito da presente prestação de serviços, devem garantir a produção das cópias estalecidas na componente fixa, com elevado grau de qualidade.

2. Os equipamentos referidos número anterior, deverão, ainda, o padrão de altura do utilizador médio, ou seja, se a máquina não tiver altura suficiente deve ser dotada dos

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

acessórios necessários, designadamente o "armário/pedestal", cujo custo estará diluído no preço mensal.

Cláusula 18.ª - Condições de entrega

Os equipamentos serão os entregues pelo adjudicatário na morada indicada no anexo B, de acordo com o plano de entregas disponibilizado pela entidade adjudicante e que se manterá após a adjudicação, sem prejuízo do disposto na Clausula n.º 6.ª.

Cláusula 19.ª - Condições de prestação dos serviços

1. A prestação de serviços objeto do presente procedimento inclui, designadamente:

a) A disponibilização de equipamentos nas instalações da entidade adjudicante constantes no anexo B do presente caderno de encargos;

b) Os serviços de manutenção preventiva e manutenção corretiva, incluindo a substituição de peças, dentro do período normal de funcionamento da entidade adjudicante para a totalidade dos equipamentos;

c) O fornecimento de todos os consumíveis necessários ao normal funcionamento dos equipamentos, com exceção do papel.

2. O número de páginas contratadas, indicada no anexo A;

3. O Adjudicatário deverá disponibilizar e instalar software para gestão centralizada dos equipamentos, o qual permitirá:

a) A supervisão contínua de todos os dispositivos em rede e locais, a fim de monitorizar a utilização, o estado e os alertas das máquinas permitindo também a identificação de irregularidades;

b) A obtenção de relatórios online de contagens por departamento/centro de custo, grupo, utilizador e tipo de trabalho discriminados, sempre que aplicável, por modalidade de impressão (preto-e-branco, cores), formato de impressão (A4, A3), origem da impressão (funcionalidade cópia, impressão, digitalização) e formato de saída;

4. O referido software deverá ainda possibilitar o controlo de acessos a equipamentos (por utilizador ou grupos de utilizadores) a partir da LDAP.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

Cláusula 20.ª - Instalação de equipamentos

Em caso de disponibilização de novos equipamentos, o adjudicatário é responsável pela correta instalação dos mesmos, por garantir a sua operacionalidade, bem como o correto funcionamento de todas as funcionalidades solicitadas pela entidade adjudicante.

Cláusula 21.ª - Ações de formação e manuais de utilizador

1. O adjudicatário deverá proceder à formação presencial dos utilizadores da entidade adjudicante durante a disponibilização dos equipamentos.

2. A formação referida no número anterior deverá incidir sobre a utilização dos equipamentos, nomeadamente explicação detalhada das funcionalidades e menus e realização de pequenas intervenções, nomeadamente substituição de consumíveis e desencravamento de folhas, sem prejuízo de outros temas que o adjudicatário considere relevantes.

3. O adjudicatário deverá deixar, pelo menos, um manual de utilizador e um manual de referência rápida (com as principais funcionalidades), em português, por tipologia de equipamento disponibilizado.

4. Adicionalmente, o adjudicatário deverá disponibilizar os manuais referidos no número anterior em formato eletrónico.

5. Sempre que haja lugar à substituição de equipamentos durante o período de vigência do contrato, o adjudicatário é responsável pela execução das ações referidas nos números 1 a 4 do presente artigo.

Cláusula 22.ª - Consumíveis

1. De acordo com o estabelecido na alínea c) do n.º 1 da cláusula 19.ª, é da responsabilidade do adjudicatário o fornecimento de todos os consumíveis necessários ao correto funcionamento dos equipamentos.

2. A entidade adjudicante poderá disponibilizar um local adequado para a armazenagem dos consumíveis referidos na alínea anterior.

3. Tendo em conta a capacidade de armazenagem disponibilizada pela entidade adjudicante, o adjudicatário deverá definir a quantidade de stock ideal e de stock mínimo para os consumíveis a utilizar para a totalidade dos equipamentos, obrigando-se à reposição dos mesmos sempre que se atingir o stock mínimo, num prazo não

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

superior a dois dias úteis para entregas nos distritos de Lisboa e Porto, de quatro dias úteis para entregas no resto do País, exceto regiões autónomas da Madeira e dos Açores, e de oito dias úteis para entregas nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores.

4. O adjudicatário terá a responsabilidade de disponibilizar um recipiente para recolha das embalagens e dos consumíveis utilizados, nas instalações da entidade adjudicante, e proceder à remoção e tratamento dos mesmos (reutilização, reciclagem ou eliminação) de acordo com a legislação em vigor.

Cláusula 23.ª - Manutenção preventiva

1. O adjudicatário será responsável por efetuar as operações de manutenção preventiva que garantam o correto funcionamento dos equipamentos disponibilizados.

2. O adjudicatário deverá garantir que os equipamentos encontram-se em condições para executar trabalhos com os níveis de qualidade previstos pela entidade adjudicante, nomeadamente, deverá garantir que:

a) As páginas impressas não apresentam irregularidades, tais como áreas sombreadas, riscas ou manchas de tinta e cores esborratadas ou desfiguradas;

b) Não existem desalinhamentos ou obstáculos no fluxo de papel que, como consequência, provoquem a impressão ou digitalização de imagens ou texto inclinados ou alterem a morfologia do papel.

3. As atividades de manutenção realizadas durante o período normal de funcionamento, definido na cláusula 25.ª, deverão ser comunicadas à entidade adjudicante com uma antecedência mínima de três dias úteis, de forma a permitir aos serviços da entidade adjudicante a gestão e o planeamento adequado e atempado de qualquer atividade de contingência necessária.

Cláusula 24.ª - Manutenção corretiva

1. O adjudicatário compromete-se a fornecer os serviços de manutenção corretiva aos equipamentos disponibilizados, incluindo peças, mão-de-obra e deslocação, o diagnóstico e a reparação do mau funcionamento ou falha do produto, necessários para assegurar a total operacionalidade de todas as funcionalidades dos referidos equipamentos.

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

2. Estes serviços deverão ser prestados durante o período normal de funcionamento definido na cláusula 25.ª.

3. O adjudicatário compromete-se ainda a disponibilizar um canal de atendimento telefónico durante o período normal de funcionamento para esclarecimento de eventuais dúvidas e pedidos de assistência técnica.

Cláusula 25.ª - Período normal de funcionamento

Por "período normal de funcionamento" entende-se o período das 09h00 às 17h00, dias úteis, ficando excluídos os feriados municipais nos diferentes locais de instalação dos equipamentos.

Cláusula 26.ª - Níveis de serviço

1. O adjudicatário deve garantir o fornecimento de todos os consumíveis necessários ao correto funcionamento dos equipamentos disponibilizados, com exceção de papel, para o período de vigência do contrato.

2. Os consumíveis a fornecer devem possuir, à data da sua entrega à entidade adjudicante, um período de validade mínimo de 6 meses.

3. Em todas as situações em que a má qualidade ou defeito dos consumíveis provoquem dano nos equipamentos da entidade adjudicante, o adjudicatário e/ou prestador de serviços será responsável pela total reparação dos danos causados, bem como pela perda de direitos de garantia ou assistência técnica daí decorrentes, suportando todos os custos inerentes.

4. Adicionalmente aos níveis de serviços definidos nos pontos anteriores, o adjudicatário:

a) Será totalmente responsável pela assistência técnica, devendo garantir que os equipamentos se encontram em condições para cumprir os níveis de serviço e demais condições estipuladas no presente caderno de encargos;

b) Deverá garantir um mínimo de 95% de disponibilidade mensal por equipamento, tendo por base um período de 8 horas úteis por dia e o número de dias úteis do mês;

c) Poderá, durante a vigência do contrato, proceder à substituição de equipamentos, desde que garanta que as especificações técnicas, funcionais e

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

ambientais dos novos equipamentos são idênticas, ou superiores, às dos equipamentos a substituir, não podendo tal substituição, em caso algum, configurar incrementos aos valores contratados com a entidade contratante;

d) Deverá proceder à substituição de equipamentos quando a entidade adjudicante solicitar a sua substituição, por não cumprimento dos níveis de serviço definidos, não prejudicando a possibilidade da aplicação de eventuais de sanções;

e) Terá a responsabilidade de disponibilizar um recipiente para recolha das embalagens e dos consumíveis utilizados, nas instalações da entidade adjudicante, e proceder à remoção e tratamento dos mesmos (reutilização, reciclagem ou eliminação) de acordo com a legislação em vigor;

f) Deverá conceder acesso à entidade adjudicante à informação disponibilizada online, e atualizada em tempo real, com informação estatística relativa ao número de impressões, total e por posto de impressão, e demais informação que venha a ser definida pela entidade adjudicante.

5. A "disponibilidade mensal por equipamento" é obtida com base em relatórios extraídos mensalmente do software de gestão que o adjudicatário deverá fornecer à entidade adjudicante sempre que este solicitar para tal efeito, conforme descrito no n.º 3 da cláusula 20.ª do presente caderno de encargos. Destes relatórios, deverá ser possível a extração da seguinte informação, para cada instalação da entidade adjudicante e para cada equipamento:

a) Número total de horas úteis do período normal de funcionamento;

b) Número de horas úteis de manutenção preventiva consumidas durante determinado periodo período;

c) Diferença entre o número total de horas úteis e de manutenção preventiva dentro do daquele período;

d) Número de horas úteis em que o equipamento se encontrou com todas as funcionalidades disponíveis durante o período normal de funcionamento;

e) "Percentagem de disponibilidade".

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

6. Quando existir um pedido de intervenção, o adjudicatário compromete-se a garantir que a situação reportada fica resolvida num "tempo de resposta" de 12 horas, dentro do período normal de funcionamento.

7. Entende-se por "tempo de resposta" o tempo, dentro do período normal de funcionamento, decorrido entre o momento em que é comunicada uma necessidade de intervenção ao adjudicatário e o momento em que a entidade adjudicante confirma que foi restabelecido o normal funcionamento do equipamento com todas as funcionalidades asseguradas.

8. Qualquer intervenção deverá ficar registada com acordo de ambas partes, em suporte a definir entre o adjudicatário e a entidade adjudicante.

9. O adjudicatário será responsável pela substituição de quaisquer peças necessárias ao bom funcionamento do equipamento.

Cláusula 27.ª - Reporte e monitorização

1. O adjudicatário compromete-se a enviar à entidade adjudicante os seguintes relatórios de gestão do contrato:

a) Relatórios de faturação;

b) Relatórios de níveis de serviço.

2. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 do presente artigo, sem motivo atendível, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da faturação, tem um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.

4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adjudicante deverá notificar previamente o adjudicatário para, num prazo não superior a 5 dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.

5. Os relatórios de faturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:

b) Número de contrato;

e) Descrição quantitativa do n.º de copias produzidas e respetivos preços unitários, durante o período indicado pela entidade adjudicante;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

h) Número, data e valor das faturas.

6. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pela entidade adjudicante com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no n.º 5 da presente cláusula, os elementos relativos a níveis de serviço definidos na cláusula 27.ª e aos requisitos técnicos e funcionais mínimos definidos na cláusula 17.ª e eventuais sanções aplicadas pela entidade adquirente, designadamente:

a) Identificação da entidade adjudicante;

b) Número de contrato;

c) Número de cópias realizadas (com discriminação, sempre que aplicável, por modalidade de impressão – preto/branco, cores – e formato de impressão – A4, A3);

d) Percentagem de disponibilidade de equipamentos;

e) Eventuais substituições de equipamentos e respetiva justificação;

f) Quantidades de bens encomendados e entregues/serviços contratados e prestados;

g) Número de dias decorridos entre a data da encomenda e a data de entrega do bem (em caso de substituição);

h) Tipo e quantidade de bens fornecidos e de serviços prestados sem a qualidade requerida;

i) Justificação para eventuais incumprimentos nos fornecimentos e na prestação de serviços;

j) Sanções aplicadas e respetiva justificação.

7. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à entidade adjudicante, no prazo de 10 dias úteis, após a solicitação e devem ser acedidos, via Internet, devendo ainda ser possível a sua exportação nos seguintes formatos: .csv, .pdf e .xml.

Cláusula 28.ª - Sanções

O incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos de fornecimento e/ou prestação de serviços definidos na cláusula 17.ª e seguintes do presente caderno de

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt

encargos determina a aplicação pela entidade adjudicante de sanções pecuniárias ao adjudicatário, nos termos que se seguem:

a) O valor da sanção pecuniária a aplicar é descontado nas faturas imediatamente seguintes;

b) Em caso de incumprimento da apresentação dos relatórios previstos no n.º 1 da cláusula 27.ª do presente caderno de encargos será aplicada pelo destinatário do relatório uma sanção pecuniária de 250,00 € por cada relatório em falta e dia de atraso;

c) Em caso de incumprimento dos prazos de entrega dos equipamentos (em caso de substituição) e consumíveis poderá ser aplicada uma sanção, nos seguintes termos:

i. Em caso de incumprimento do prazo fixado na Clausula 4.ª do presente caderno de encargos será aplicada uma sanção de 2%, no valor mínimo de 50,00 €, sobre o valor mensal do contrato de prestação de serviços;

ii. Pelo incumprimento do prazo fixado no n.º 3 da Clausula 22.ª do caderno de encargos deverá ser aplicada uma sanção de 0, 5%, no valor no valor mínimo de 10,00 €, sobre o valor mensal do contrato de prestação de serviços, por cada dia de atraso na reposição dos consumíveis;

iii. Pelo incumprimento do prazo fixado na Clausula 27.ª do caderno de encargos será aplicada uma sanção no valor mínimo de 100,00 €, sobre o valor total das faturas que se encontram por liquidar, por cada dia de atraso na recolha do equipamento;

Direção-Geral da Administração da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 D/E, Ed. H - Pisos 0, 9-14, 1990-097 Lisboa – Portugal - Tel.: 217 906 200/1 - Fax: 211 545 100
correio@dgaj.mj.pt - https://dgaj.justica.gov.pt