

CADERNO DE ENCARGOS

**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL PARA
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE HIGIENE E LIMPEZA**

PROCEDIMENTO N.º 02/CPÚBLICO/2025

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.^a

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, para a aquisição de serviços de higiene e limpeza, sendo adotado o procedimento de Concurso Público Internacional, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na redação introduzida pelo Decreto-lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto (doravante designado CCP).

Cláusula 2.^a

Contrato

1. O contrato a celebrar ("Contrato") é composto pelo respetivo clausulado contratual e pelos seus anexos.
2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pela entidade convidada, 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.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 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 CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.^a

Prazo de Vigência

O Contrato tem início na data da respetiva assinatura e produz os seus efeitos na data da sua publicação no portal base dos contratos públicos, em cumprimento do disposto no artigo 127.º do CCP, vigorando pelo prazo de 36 meses, ou até ser atingido o seu preço contratual, conforme o que ocorra primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.^a

Preço Base

1. O preço base global para efeitos do presente procedimento é de **1.233.717,77 €** (um milhão duzentos e trinta e três mil setecentos e dezassete euros e setenta e sete cêntimos), IVA a acrescer se aplicável, sendo este o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar, contemplando todas as prestações objeto do caderno de encargos e inclui todos os custos, encargos, despesas e obrigações, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.
2. O preço referido no número anterior inclui ainda, uma bolsa de horas adicional, no montante máximo de 10.000,00 €, para além da especificação da necessidade de recursos definida nas cláusulas técnicas, destinadas a cobrir eventuais situações pontuais, fora dos horários normais definidos, sendo essas situações comunicadas ao adjudicatário com uma antecedência mínima de 24 horas.
3. A bolsa de horas referida no número anterior poderá ou não ser utilizada, pelo que o seu pagamento dependente da sua efetiva execução, ou seja, só será faturada e paga consoante se o serviço for efetivamente prestado.
4. O preço contratual é fixo e não está sujeito a qualquer revisão, em virtude de o preço base já refletir a trajetória plurianual de valorização salarial e crescimento económico 2025-2028, acordada com os parceiros sociais e transposta para o Acordo Tripartido celebrado, para o efeito, em outubro de 2024, a que alude o preâmbulo do Decreto-Lei n.º 112/2024, de 19 de dezembro, que procede à atualização do valor da retribuição mínima mensal garantida.
5. Não haverá lugar a adiantamentos no âmbito da execução do Contrato.
6. O preço base foi definido com referência aos preços parcelares por categoria e horário laboral constantes dos contratos anteriores, às atuais necessidades e de acordo com as atualizações da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), nos termos da Portaria n.º 183/2025/1 de 14 de abril, publicada no Diário da República com o n.º 73/2025, na Série I a 14 de abril, que estabelece

as alterações do contrato coletivo entre a Associação Portuguesa de Facility Services — APFS e o Sindicato dos Trabalhadores de Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas e Actividades Diversas — STAD e outros, previstas para os diferentes anos contratuais, 2025-2028.

Cláusula 5.^a

Condições de pagamento

1. Os pagamentos, ao abrigo do Contrato, serão efetuados após verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento de despesa pública, diretamente pela entidade adjudicante e, em nome da qual, deverão ser emitidas as faturas, com indicação do número de compromisso comunicado oportunamente, nos seguintes termos:

a) Pagamento mensal dos serviços de higiene e limpeza efetivamente prestados no respetivo mês, com base apenas no número de elementos efetivamente presentes e no número de horas efetivamente prestadas, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;

b) Eventual, pagamento mensal do valor dos serviços não programados prestados no respetivo mês ao abrigo da Bolsa de Horas, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com base no número de elementos efetivamente presentes, no número de horas efetivamente prestadas e devidamente confirmadas pela entidade adjudicante e nos valores hora/homem constantes da proposta adjudicada com respeito pelos preços base unitários.

2. Sem prejuízo dos números anteriores, o valor a pagar resulta dos preços unitários dos serviços prestados constantes da proposta adjudicada.

3. As quantias devidas pela entidade adjudicante devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a data da receção das faturas, pelos serviços competentes daquela, e depois de estas terem sido certificadas pelo Gestor do Contrato.

4. Para os efeitos do número anterior, as faturas só podem ser emitidas após o vencimento das obrigações a que dizem respeito.

5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, nomeadamente quanto aos valores indicados nas faturas, esta deverá comunicá-la e os respetivos fundamentos ao adjudicatário, por escrito, o qual ficará obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6. De acordo com a Diretiva 2014/55/EU e Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, a entidade adjudicante está obrigada a receber faturas eletrónicas no modelo a que se refere o n.º 3 do art.º 299.º-B do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

7. O modelo integrado de receção de faturação eletrónica adotado pela entidade adjudicante é o EDI (Intercâmbio Eletrónico de Dados), sendo que os operadores económicos deverão enviar as suas faturas eletrónicas através de interligação dos seus softwares de faturação com a Rede Saphety ou outra ou, em alternativa, através do acesso ao Portal SaphetyDoc.
8. A Saphety dispõe de uma linha de apoio aos fornecedores da Administração Pública, com vista ao esclarecimento de questões relativas à adesão à faturação eletrónica, através do email fornecedores.saphetygov@saphety.com ou do telefone +351 210 174 065 (dias úteis 9h-13h e 14h-18h).
9. Em alternativa aos meios supra referidos, as faturas deverão ser enviadas para o email faturas@unl.pt em formato PDF, após a realização dos serviços, até ao termo do prazo de execução do contrato.
10. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no precedente n.º 1, as faturas serão pagas mediante transferência bancária para o IBAN a indicar pelo adjudicatário através de comprovativo.
11. A inobservância dos prazos de pagamento previstos no precedente n.º 1 confere ao adjudicatário o direito ao pagamento dos correspondentes juros moratórios, sem prejuízo dos demais direitos que legalmente lhe assistam.
12. Os juros previstos na lei para a mora no pagamento só serão abonados ao adjudicatário desde que esta o solicite expressamente, mediante requerimento dirigido à entidade adjudicante.

Cláusula 6.^a

Obrigações principais do adjudicatário

1. São obrigações do adjudicatário, sem prejuízo de outras previstas na legislação aplicável, a prestação de serviços previstas no presente caderno de encargos e do Anexo I (Anexo Técnico).
2. Decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações gerais:
 - a) Prestar os serviços com qualidade e garantia dos resultados definidos, de acordo com as características técnicas, funcionais e ambientais especificadas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, nomeadamente no que se refere às Especificações, Níveis de Serviço e Periodicidades (indicados no **Anexo A** ao Caderno de Encargos), emitindo tempestivamente, os relatórios que permitam à entidade adjudicante monitorizar o Contrato;

- b) Proceder à apresentação mensal de relatórios (de faturação e de níveis de serviço) sobre os serviços prestados que o adjudicatário se comprometeu a realizar, bem como a apresentar, ainda, outros que eventualmente lhe sejam solicitados;
- c) Comunicar a nomeação do Gestor de contrato responsável pela gestão do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- d) Informar previamente a entidade adjudicante, de qualquer substituição que pretenda efetuar, por qualquer motivo, de acordo com o estabelecido no presente caderno de encargos;
- e) Apresentar por escrito e presencialmente a equipa de trabalhadores a afetar à prestação de serviços, com indicação dos nomes, conhecimentos gerais e especializados, competências, atividades a que ficam afetos, tempo que irá ser alocado, natureza do vínculo laboral, bem como a data de início e duração;
- f) Assumir todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que a entidade adjudicante tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer direitos;
- g) Comunicar antecipadamente, à entidade adjudicante, de forma fundamentada, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer obrigação, obrigando-se, se tal for aceite e oportuno, a restabelecer a prestação ou reparar o incumprimento em prazo razoável;
- h) Não alterar os preços durante o prazo de execução do contrato;
- i) Emitir a fatura após o vencimento da obrigação respetiva, bem como emitir relatórios de faturação, indicando o número de horas que foram efetivamente realizadas, que permitam à entidade adjudicante monitorizar o contrato e validar a respetiva fatura;
- j) Prestar os esclarecimentos necessários relativamente aos valores indicados na fatura ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou equivalente;
- k) Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de aquisição, bem como a situação tributária regular e perante a segurança social;
- l) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

- m) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, não as utilizar para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, trabalhadores e colaboradores, ou terceiros, que nelas se encontrem envolvidos;
- n) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à entidade adjudicante, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- o) Cumprir todas as disposições legais e regulamentares atualmente em vigor enquanto entidade patronal, relativamente a todo o seu pessoal, respondendo plenamente pela sua observância perante a entidade adjudicante;
- p) Cumprir e fazer cumprir todas as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- q) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
- r) Disponibilizar a informação relevante para a gestão do contrato à entidade adjudicante;
- s) Assumir todos os gastos para cumprimento do objeto do presente procedimento;
- t) Todos os custos relacionados com deslocações são da responsabilidade do adjudicatário e deverão estar incluídos no valor da proposta
- u) Possuir todas as autorizações, consentimento, aprovações, registos e licenças com vista à realização dos serviços contratados;
- v) Assegurar o cumprimento do disposto no artigo 419.º-A do CCP, no que respeita à relação jurídico-laboral dos trabalhadores afetos à prestação de serviços objeto do Contrato.

3. Constituem ainda obrigações especiais do adjudicatário, na boa execução da prestação de serviço:

- a) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- b) Manter sempre preenchidos (durante os horários para os quais for contratado) os postos de limpeza;
- c) Evitar a prática da rotação de pessoal;
- d) Designar um encarregado (“Trabalhador Coordenador”) a todo o momento, com facilidade de expressão nos idiomas português e se possível complementarmente inglês, que será, para todos os efeitos, representante operacional do prestador de serviços perante

a entidade adjudicante, obrigando se a comunicar com a antecedência de 2 dias úteis ou, quando tal não foi possível por motivos alheios ao prestador de serviços, quaisquer alterações respeitantes ao trabalhador designado;

e) O Trabalhador Coordenador deverá fazer-se acompanhar de meios de comunicação por forma a estar sempre contactável; no mínimo deverá estar munido de telemóvel (*smartphone*) para contacto telefónico e através de aplicação de *ticketing*, acessível em aplicação própria ou página de internet móvel (a definir pela entidade adjudicante); A entidade adjudicante poderá ainda definir emprestar um equipamento de comunicação via rádio para um contacto mais eficaz no interior do campus;

f) Controlar a qualidade da prestação de serviços de limpeza executados, bem como o controlo dos produtos de limpeza e equipamentos utilizados nessa prestação, determinando a sua substituição se necessário, bem como a boa apresentação e correção dos trabalhadores ao serviço, pelo que deverão utilizar, exceto quando previamente autorizados, farda integral própria e identificação com nome;

g) Fornecer em quantidade e qualidade adequada à limpeza das diferentes superfícies, todos os produtos de limpeza, lavagem, desengorduramento, desodorização, materiais e equipamentos (incluindo lavadoras, auto-lavadoras, enceradoras, etc), sendo responsável por todos os gastos com a sua manutenção e conservação em perfeito estado de funcionamento, durante o período de vigência do contrato;

h) Efetuar a gestão operacional dos consumíveis de higiene, fornecidos pela entidade adjudicante, tais como a sua armazenagem, colocação e reposição, necessários para a manutenção em perfeito estado das instalações sanitárias, garantindo a cobertura das necessidades de consumíveis em todo o período de funcionamento;

i) Dar destino aos resíduos produzidos ou recolhidos no decurso da sua atividade, sem prejuízo de poder utilizar as estruturas de cada uma das instalações destinadas à recolha de resíduos e efluentes, sempre que exista, se mostre adequada e mediante autorização prévia, fazendo cumprir com os procedimentos definidos;

j) Disponibilizar as folhas de presença diárias dos trabalhadores ao serviço, em registo informático e de fácil consulta, para que no caso de se detetarem incorreções serem as mesmas objeto de correção célere;

k) Efetuar inspeções aos trabalhadores que utilizar na prestação do serviço com a periodicidade que se mostre necessária a garantir um efetivo e eficaz controlo do desempenho dos referidos trabalhadores;

- l) Sujeitar-se a ações de acompanhamento e supervisão a realizar pela entidade adjudicante;
- m) Fazer aceitar pelos trabalhadores as mudanças de posto de trabalho que venham a ser determinadas;
- n) Prestar os serviços em conformidade com o número de horas contratualizadas e dentro do respetivo horário, com vista a obter uma adequada higienização dos locais objeto do presente concurso tendo em vista a proporcionar um ambiente sem risco de infeção e contaminação para todos os profissionais e utilizadores;
- o) Garantir que os seus trabalhadores se apresentem sempre munidos da competente identificação ao aceder às instalações da entidade adjudicante e cumprir as normas internas da organização;
- p) Não alterar as condições do fornecimento dos serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos;
- q) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são fornecidos os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- r) Substituir, no prazo máximo de 24 horas após comunicação, qualquer trabalhador que utilize na prestação do serviço, sempre que tal lhe for solicitado por razões justificadas, designadamente, inaptidão e/ou desempenho irregular da função, incumprimento de normas, prática de quaisquer atos de indisciplina ou de falta de respeito ou urbanidade, assim como motivos, quer seja por gozo de férias, faltas ou outros impedimentos, por forma a garantir que o serviço contratado continue sem qualquer interrupção do serviço;
- s) Fazer acatar pelos seus trabalhadores as alterações que venham a ser determinadas devido a situações de emergência, devendo confirmar, por escrito, quando possível, tais alterações ao responsável da entidade respetiva;
- t) Garantir a coordenação dos seus colaboradores para a realização das limpezas atendendo a eventuais prioridades que venham a ser identificadas pela entidade adjudicante;
- u) Garantir que os seus trabalhadores se apresentem sempre munidos da competente identificação ao aceder às instalações das entidades constitutivas e cumprir as normas internas da organização;

- v) Assegurar que as equipas de limpeza afetas à prestação de serviços possuem as competências e formações necessárias à realização da mesma, assim como monitorizar as suas tarefas, nos termos do presente caderno de encargos;
- w) Impedir a confeção de refeições ou a tomada das mesmas na área reservada ao armazenamento de produtos de limpeza e equipamento;
- x) Responsabilizar-se por todos os danos causados à entidade adjudicante no âmbito da execução das prestações contratuais que resultem da ação ou omissão do(s) seu(s) trabalhadores / colaboradores.

Cláusula 7.ª

Local da Prestação dos serviços

Os serviços serão prestados no Campus de Carcavelos, sito na Rua da Holanda, n.º 1, urbanização de São Gonçalo, 2775-405 Carcavelos, ou em outro local a designar pela entidade adjudicante, na área metropolitana de Lisboa.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados pessoais de pessoas singulares

1. A entidade adjudicante e o adjudicatário devem atuar em conformidade com as normas vigentes em matéria de proteção de dados pessoais, que lhes sejam aplicáveis, cumprindo com as respetivas obrigações durante toda a vigência do contrato e, sempre que necessário, após a sua cessação.
2. O adjudicatário compromete-se a notificar imediatamente a entidade adjudicante quando tome conhecimento de uma violação de dados.
3. A entidade adjudicante informa que os eventuais dados pessoais recolhidos no âmbito da celebração e vigência do Contrato têm por objetivo/finalidade o cumprimento das obrigações decorrentes do mesmo, podendo os dados necessários ser comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira e a quaisquer outras entidades que, de acordo com a lei e os fins que prossigam, tenham direito a aceder aos mesmos.
4. O adjudicatário compromete-se a dar acesso aos dados pessoais apenas a colaboradores afetos às tarefas associadas à prestação de serviços objeto do presente procedimento e apenas para esse fim, ficando os mesmos sujeitos ao dever de confidencialidade e de limitação de tratamento.

5. Os dados pessoais recolhidos serão guardados e tratados pela entidade adjudicante durante o período de vigência do contrato e, após a sua cessação, pelo prazo que a legislação fiscal indicar (atualmente de dez anos).
6. O titular dos dados tem o direito de acesso aos seus dados, de requerer a sua retificação, de aceder ao registo do seu tratamento, o direito ao seu apagamento após o decurso dos prazos legais decorrentes da legislação fiscal ou outra aplicável, bem como o direito à sua portabilidade.
7. O adjudicatário declara, para os devidos e legais efeitos, que os dados pessoais dos seus trabalhadores que sejam transmitidos à entidade adjudicante foram obtidos em conformidade com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Cláusula 9.^a

Direitos de propriedade intelectual e industrial

No âmbito do presente procedimento, são da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização ou obtenção de patentes, licenças ou marcas registadas.

Cláusula 10.^a

Boa-fé e Confidencialidade

1. A entidade adjudicante e o adjudicatário obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do Contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.
2. Sem prejuízo do já estabelecido na Cláusula Sexta, o adjudicatário obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da entidade adjudicante ou qualquer outra entidade envolvida na execução do Contrato.
3. As regras de confidencialidade contempladas na presente cláusula mantêm-se após o término do Contrato.

Cláusula 11.^a

Uso de Distintivos e Marcas

Nenhuma das partes do contrato pode usar o nome, marcas, nomes, logotipos e outro distintivo comercial que pertença à outra parte sem o seu expresso consentimento.

Cláusula 12.^a

Ajustamentos ao conteúdo do contrato

1. Quaisquer ajustamentos ao conteúdo do Contrato terão de ser realizados por escrito, em acordo a assinar pelas partes e vigoram a partir da data da sua assinatura.
2. A parte interessada tem de comunicar à outra as alterações que pretende efetuar ao Contrato, com uma antecedência mínima de 60 dias.
3. O Contrato pode ser alvo de ajustamento nas seguintes situações:
 - a. Acordo entre as partes, assumindo a mesma forma solene que o contrato inicial;
 - b. Por decisão do tribunal;
 - c. Por razões relacionadas com o interesse público
4. As possíveis alterações não podem em qualquer caso modificar aspetos essenciais do Contrato.

Cláusula 13.^a

Cessão da posição contratual e Subcontratação

1. A cessão da posição contratual segue o disposto no artigo 317.º n.º 1, al. a) do CCP.
2. O adjudicatário não pode subcontratar no todo ou em parte a execução do Contrato.
3. Qualquer exceção que permita a subcontratação necessita de autorização da entidade adjudicante.
4. No caso de subcontratação devidamente autorizada, o cocontratante mantém todas as responsabilidades inalteradas na execução da prestação de serviços objeto do Contrato.

Cláusula 14.^a

Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, nos casos em que injustificadamente o adjudicatário se recuse a efetuar a prestação de serviços, a entidade adjudicante poderá aplicar o regime contraordenacional previsto na Parte IV, artigos 455º a 464º do CCP, ou exigir do prestador de serviços o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar, em função da gravidade do incumprimento, sendo consideradas as sanções constantes da tabela *infra*:

11	Indicadores	KPI e Objetivos	Infrações	Penalização	Incidência
11	Cumprimento do plano de tarefas, níveis de serviço e periodicidades definidos	$Tx. \text{cumprimento do plano} = \frac{\# \text{tarefas planeadas} - \# \text{tarefas não executadas}}{\# \text{tarefas planeadas}} \times 100 \geq 90\%$	90% ≤ Taxa de cumprimento do plano < 100% -> infração ligeira 80% ≤ Taxa de cumprimento do plano < 90% -> infração grave 70% ≤ Taxa de cumprimento do plano < 80% -> infração muito grave Taxa de cumprimento do plano < 70% -> crítico	3% 10% 30%	valor da fatura mensal valor da fatura mensal valor da fatura mensal
12	Cumprimento dos horários e dos recursos humanos utilizados	$Tx. \text{cumprimento dos horários} = \frac{\# \text{horas planeadas} - \# \text{horas não executadas}}{\# \text{horas planeadas}} \times 100 \geq 98\%$	98% ≤ Taxa de cumprimento dos horários < 100% -> infração ligeira 85% ≤ Taxa de cumprimento dos horários < 98% -> infração grave 70% ≤ Taxa de cumprimento dos horários < 85% -> infração muito grave Taxa de cumprimento dos horários < 70% -> crítico	110% 200% 500%	horas não executadas horas não executadas horas não executadas
13	Taxa de disponibilidade dos equipamentos e de todos os materiais necessários à execução dos trabalhos	$Tx. \text{dis. dos equipamentos} = \frac{\# \text{horas planeadas} - \# \text{horas não executadas}}{\# \text{horas planeadas}} \times 100 \geq 95\%$	95% ≤ Taxa de disponibilidade dos equipamentos < 100% -> infração ligeira 85% ≤ Taxa de disponibilidade dos equipamentos < 95% -> infração grave 70% ≤ Taxa de disponibilidade dos equipamentos < 85% -> infração muito grave Taxa de disponibilidade dos equipamentos < 70% -> crítico	3% 10% 30%	valor da fatura mensal valor da fatura mensal valor da fatura mensal
14	Cumprimento dos tempos de resposta nas limpezas corretivas	$Tx. \text{cump. corretivas} = \frac{\# \text{corretivas solicitadas} - \# \text{corretivas não executadas}}{\# \text{corretivas solicitadas}} \times 100 \geq 95\%$	95% ≤ Taxa de cumprimento das corretivas < 100% -> infração ligeira 85% ≤ Taxa de cumprimento das corretivas < 95% -> infração grave 70% ≤ Taxa de cumprimento das corretivas < 85% -> infração muito grave Taxa de cumprimento das corretivas < 70% -> crítico	3% 10% 30%	valor da fatura mensal valor da fatura mensal valor da fatura mensal
15	Resultado dos inquéritos de satisfação	$\text{Resultado inquérito satisfação} \geq 3$	3 ≤ Resultado do inquérito de satisfação < 5 -> infração ligeira 2,5 ≤ Resultado do inquérito de satisfação < 3 -> infração grave 2 ≤ Resultado do inquérito de satisfação < 2,5 -> infração muito grave Resultado do inquérito de satisfação < 2 -> crítico	3% 20% 50%	valor da fatura mensal valor da fatura mensal valor da fatura mensal
16	Número de reclamações fundamentadas	$\text{Número de reclamações} \leq 5$	1 ≤ número de reclamações < 5 -> infração ligeira 5 ≤ número de reclamações < 10 -> infração grave 10 ≤ Resultado do inquérito de satisfação < 20 -> infração muito grave Resultado do inquérito de satisfação < 20 -> crítico	3% 5% 15%	valor da fatura mensal valor da fatura mensal valor da fatura mensal

2. No caso de incorrer em incumprimento ou atraso, conforme indicado, o adjudicatário fica sujeito à aplicação das penalizações definidas, bem como no caso de incumprimento dos níveis de serviço mínimos e reporte e monitorização fixados nas especificações técnicas deste caderno de encargos, da seguinte forma:

- De acordo com os parâmetros definidos na tabela constante do número 1 deste artigo.
- Pela não substituição do pessoal que a entidade adjudicante haja comunicado que não autoriza a permanecer nas suas instalações é aplicada uma sanção fixa de 500,00 € (quinhentos euros) por cada dia em que se mantenha a ocorrência;
- Pela desatualização da listagem dos trabalhadores ou dos registos das suas presenças, nos termos das alíneas e) do n.º 2 da cláusula sétima, deste caderno de encargos é aplicada uma sanção fixa de 300,00 € (trezentos euros) por cada dia em que se mantenha a ocorrência.
- Por avaliação “Não conforme”, nas auditorias previstas no ponto 7 das especificações técnicas do presente caderno de encargos, deduzida do pagamento da fatura mensal, calculada do seguinte modo:

- Penalização decorrente da Avaliação do Estado de Limpeza – calculada com base na seguinte fórmula:

Valor da Sanção = (0,80-Pontuação) x Valor Mensal a Pagar

Em que,

Valor da Sanção: valor da sanção pecuniária contratual a deduzir no valor fixo da fatura mensal do mês correspondente;

Valor Mensal a Pagar: valor fixo a pagar mensalmente ao adjudicatário pela prestação dos serviços de higiene e limpeza constante da proposta adjudicada

Pontuação: pontuação média apurada na(s) auditorias(s) realizada(s) das avaliações “Não Conforme (NC)” (– de 80% de Itens Conformes), calculada com base na seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação} = 1 - [\text{Número de Itens Não Conformes} / \text{Número Total de Itens do Anexo II} (= 22 \text{ Itens})]$$

- Penalização decorrente da Avaliação dos Processos/Meios Utilizados – poderão ainda ser cumulativamente aplicadas sanções por cada não conformidade nos processos e meios utilizados, sendo as mesmas calculadas do seguinte modo:

Desconto de 2% se 2 a 4 infrações definidas como muito graves/mês;

Desconto acrescido de 1% por cada 4 infrações definidas como muito graves/mês;

Desconto de 1% se 2 a 6 infrações graves/mês;

Desconto acrescido de 0,5% por cada 6 infrações graves/mês.

Em que,

A identificação do grau de gravidade das não conformidades registadas na avaliação dos processos e meios utilizados, será de acordo com o seguinte:

– Infrações Muito Graves:

- Para a prestação do serviço de limpeza: superior a 5 reclamações/falhas na execução das tarefas;
- Para a prestação de serviços e reposição de consumíveis: a partir do terceiro dia de atraso;
- Na determinação do grau de gravidade das não conformidades, a SBE terá em conta a duração da infração e a sua eventual reiteração.

– Infrações

Graves:

- Para a prestação do serviço de limpeza: entre 2 (duas) a 5 (cinco) reclamações/falhas na execução das tarefas;
- Para a prestação de serviços e reposição de consumíveis: até ao segundo dia de atraso;
- Na determinação do grau de gravidade das não conformidades, a entidade adjudicante terá em conta a duração da infração e a sua eventual reiteração.

- e) Por 3 (três) resultados “Não conforme” nas auditorias previstas no ponto 7 das especificações técnicas do presente caderno de encargos, consecutivas a entidade adjudicante pode proceder à resolução do Contrato.
3. As penalidades referidas nos números anteriores são cumulativas e serão aplicadas no mês seguinte à execução da prestação de serviços, podendo ainda a entidade adjudicante compensar os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato com as referidas penalidades.
4. Contudo e uma vez que as sanções revestem a natureza pecuniária, o respetivo valor acumulado não poderá exceder os 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do Contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do Contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, o limite de 20 %, previsto no número anterior será elevado para 30% do preço contratual.
6. O valor da sanção pecuniária a aplicar é creditado a favor da entidade adjudicante ou deduzida ao preço contratualizado, por via da emissão de nota de crédito.

Cláusula 15.^a

Resolução por incumprimento definitivo do contrato

1. O incumprimento definitivo do Contrato por parte do adjudicatário confere à entidade adjudicante o direito de o resolver, de acordo com o previsto na al. a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
2. A resolução do Contrato não afeta a possibilidade de aplicação das penalidades contratuais de acordo com o previsto no CCP.

Cláusula 16.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de serem aprovadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do Contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domínio 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 17.^a

Gestor do contrato

A entidade adjudicante designará um Gestor do Contrato, com a função de acompanhamento permanente da execução do Contrato a realizar, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP.

Cláusula 18.^a

Interpretação do contrato e foro competente

1. No caso de dúvidas relacionadas com a interpretação de regras aplicáveis à execução do Contrato, o adjudicatário solicita por escrito os esclarecimentos à entidade adjudicante.
2. O adjudicatário compromete-se a ter em conta as orientações transmitidas pela entidade adjudicante, desde que as mesmas não entrem em contradição com as regras aplicáveis à execução do Contrato e com a natureza legal do adjudicatário.
3. Para todas as matérias relacionadas com a execução do Contrato, é designado o Tribunal Administrativo e Fiscal de Sintra.

Cláusula 19.^a

Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do CCP, com as atualizações em vigor, e demais legislações específicas aplicáveis.

ANEXO I

Cláusula 20.^a

ANEXO TÉCNICO

No âmbito da prestação dos serviços de higiene e limpeza, o adjudicatário obriga-se a prestar os mesmos à entidade adjudicante de acordo com as seguintes condições:

1. Bolsa de Horas

1.1. Está incluído no preço base uma bolsa de horas no valor de 10.000,00 € (dez mil euros), para efetuar limpezas não programadas durante a execução do contrato, quando solicitadas pela entidade adjudicante.

1.2. A bolsa de horas poderá ou não ser utilizada, pelo que o seu pagamento dependente da sua efetiva execução, ou seja, só será faturada e paga consoante o serviço for ou não efetivamente prestado.

2. Constituição das Equipas e Horário de Trabalho

De acordo com a especificação/discriminação, a seguir indicada:

Código	Descrição	Período	H Entrada	H Saída	N.º TL	N.º Horas (noturno)	N.º Horas (diurno)
Encarregada	Coordenação+Supervisão+TL	TDU	06:00	14:00	1	0	8
Encarregada	Coordenação+Supervisão+TL	Sábado	07:00	12:00	1	0	5
Piquete	WC's+Lixos+Copas+Outros	TDU	09:00	21:00	3	0	36
Piquete	WC's+Lixos+Copas+Outros	SDF	10:00	20:00	1	0	10
Piquete	WC's+Lixos+Copas+Outros	SDF	10:00	18:00	2	0	16
Técnico de Limpeza	Salas + Gabinetes+Halls+ Outros	TDU	06:00	09:00	21	0	63
Técnico de Limpeza	Salas + Gabinetes+Halls+ Outros	TDU	07:00	10:00	3	0	9
Técnico de Limpeza	Salas + Gabinetes+Halls+ Outros	Sábado	06:00	09:00	12	0	36
TL - Lavador Vidros	Limpeza Vidros Interiores	TDU	06:00	10:00	1	0	4
						Total horas	187

3. Aprovação dos Produtos de Limpeza e de Higiene a utilizar na prestação dos serviços de limpeza

3.1. Os produtos de limpeza a utilizar na execução do Contrato devem ser previamente aprovados pela entidade adjudicante.

3.2. Com a entrega dos produtos para aprovação o adjudicatário deverá apresentar as fichas técnicas e de seguranças dos produtos de limpeza e higiene. Todos os produtos e material de limpeza utilizados devem ser de baixo impacto ambiental, certificados pelo Rótulo Ecológico da UE (ou outro rótulo ecológico), que garantam a ausência de substâncias classificadas como tóxicas, perigosas para o ambiente, cancerígenas, mutagénicas ou tóxicas para a reprodução, garantindo assim a não criação de resíduos perigosos.

3.3. Todos os produtos devem estar corretamente rotulados (nome, composição detalhada, quantidades, substâncias nocivas, origem, instruções ou avisos apropriados, métodos de produção (se for o caso), efeitos secundários, legislação aplicável, certificações que caracterizam o produto).

4. Máquinas, Materiais e Equipamentos a Utilizar

4.1. Para a boa execução dos serviços previstos no presente caderno de encargos, compete ao adjudicatário fornecer às suas expensas e utilizar todos os equipamentos, materiais e máquinas para efetuar a prestação do serviço, nomeadamente:

- Aspiradores de poeiras e líquidos, rotativas, auto-lavadoras, enceradoras, carros adaptados para separação de resíduos, vassouras, *mopas*, esfregonas grandes, esfregonas pequenas, esfregão verde, cabo telescópico para teias de aranha, placas sinalizadoras de piso molhado, sacos do lixo com cores diferenciadas (50x60, 52x100, 82x100, 800x1200), atilhos para sacos do lixo, luvas de latex e nitrilo, panos azuis de pó, panos verdes para copas, panos amarelos para lavatórios, panos vermelhos para sanitas, detergentes e desinfetantes (tendo em conta as especificações técnicas definidas), cera amarela para madeira, cera branca para mosaico, decapantes, amoniacal wc, ambientador de espaço, limpa vidros e espelhos, lixívia, multiusos, produto para madeiras, produto para inox, sabão de barra.

4.2. É da responsabilidade do prestador de serviços a descontaminação dos têxteis utilizados na limpeza (panos, mopas, esfregonas, franjas e similares);

4.3. De maneira a prevenir ocorrências que possam existir nos edifícios identificados no presente procedimento, o adjudicatário deve garantir que cada edifício tenha em permanência, pelo menos, um aspirador de poeiras e líquidos de grande capacidade;

4.4. Só é permitida a aplicação e utilização de produtos adequados às respetivas instalações e equipamentos, de modo que não seja posto em causa o bom funcionamento dos mesmos e salvaguardando a saúde e segurança de todos os utentes;

4.5. A utilização de novo equipamento de limpeza, afeto à presente prestação de serviços deve satisfazer os rótulos de produtos energéticos da UE, cumprindo as normas de eficiência energética e de poupança de água.

5. Plano de Higienização

5.1. O adjudicatário deve garantir a afixação no interior de todas as instalações sanitárias, salas de aula, auditórios, salas de reunião, copas e gabinetes, um impresso a ser preenchido diariamente, com a indicação da data, hora, tipo de limpeza efetuada e assinatura da pessoa responsável;

5.2. O adjudicatário deve afixar o plano de higienização para cada local, de acordo com os produtos de limpeza aprovados e utilizados.

6. Separação de Resíduos

6.1 O adjudicatário deve garantir o cumprimento da legislação ambiental e efetuar uma separação de resíduos domésticos sólidos. Como tal deve utilizar carros adaptados à separação de resíduos sólidos, nomeadamente, papel/cartão, plástico, vidro e orgânico, para posteriormente depositá-los em locais próprios para o efeito.

6.2 O adjudicatário tem de garantir que o pessoal afeto à execução do contrato recebe formação profissional adequada à correta execução do Contrato, nomeadamente, à correta utilização dos produtos aprovados pela entidade adjudicante e correto uso e manuseamento de equipamentos.

6.3 Deverão ser cumpridas as regras de separação de resíduos atuais e futuras contribuindo assim para as metas definidas pela entidade adjudicante, nomeadamente de zero resíduos em aterro em 2030.

7. Vistorias /Auditorias

7.1 A fim de assegurar a correta execução do Contrato a entidade adjudicante, sempre que julgue conveniente, efetuará vistorias ao serviço prestado a fim de aferir o estado de limpeza.

7.2 O serviço contratado será também afeto a auditorias não programadas para aferição de cumprimento dos requisitos acima descritos, nas duas vertentes: (a) Estado de Limpeza e (b) Processos/Meios Utilizados.

7.3 A avaliação do estado de limpeza é efetuada com recurso a auditorias, nas quais a entidade adjudicante definirá se o estado da instalação analisada após a limpeza está em conformidade com os resultados definidos e cumpre os requisitos e níveis de serviço definidos.

7.4 As auditorias são realizadas pelo Gestor do Contrato e/ou por uma terceira entidade, escolhida pelo adjudicatário, sendo que uma eventual não comparência deste último não o desvincula dos resultados da auditoria.

7.5 Vão ser realizadas, no mínimo, 4 auditorias anuais.

7.6 Nas auditorias é atribuída uma avaliação “Não Conforme (NC)” ou “Conforme (C)”, para os resultados pretendidos para cada um dos itens definidos, sendo que uma avaliação do estado de limpeza é considerada “Conforme (C)” se o resultado for igual ou superior a 80%, e “Não Conforme (NC)” em caso contrário, levando a avaliação “Não Conforme (NC)” à aplicação de sanção,

deduzida do pagamento da fatura mensal, conforme cláusula de penalidades do presente caderno de encargos.

8. Instalações e Equipamento

8.1.O adjudicatário é responsável pela correta utilização das instalações e equipamentos que lhe foram confiados, não lhes dando uso diferente do que lhes é devido;

8.2.O adjudicatário é responsável por qualquer dano, prejuízo, extravio ou desaparecimento de documentos, móveis, utensílios ou pertences, praticado pelos seus funcionários, ou resultantes de negligência, mau comportamento, abuso de confiança, quebra de sigilo profissional ou má utilização de produtos;

8.3.Verificando-se alguma das situações previstas nos números anteriores, o adjudicatário compromete-se a mandar reparar por sua conta os danos praticados e/ou indemnizar a entidade adjudicante pelo prejuízo apurado no prazo estabelecido.

9. Relatórios

O adjudicatário deve apresentar relatórios mensais sobre o desempenho do serviço de limpeza, identificando as dificuldades sentidas e propondo soluções de melhoria.

10. Legislação Laboral

O adjudicatário deve respeitar toda a legislação em vigor na parte que lhe for aplicável, nomeadamente, a relativa a segurança e saúde no trabalho.

11. Seguros e Contratos dos Trabalhadores

11.1.O adjudicatário obriga-se a entregar à entidade adjudicante comprovativos em vigor, nomeadamente:

- a) Seguro contra acidentes de trabalho dos funcionários;
- b) Seguro de responsabilidade civil;
- c) Contrato de trabalho dos funcionários durante o período de vigência do Contrato;
- d) Cópia das fichas de aptidão dos funcionários que prestam serviço nas instalações;

e) Documento com a identificação completa de cada trabalhador e/ou colaborador, e em caso de trabalhadores estrangeiros, passaporte com o respetivo visto ou autorização de residência que comprovem a autorização para trabalhar em território português.

12. Perfil, Identificação e Fardamento dos Trabalhadores

12.1. O adjudicatário obriga-se a ter ao seu serviço trabalhadores com aptidão física e adequada formação profissional;

12.2. Os trabalhadores devem estar permanentemente munidos de credencial ou outro documento de identificação emitido pelo adjudicatário;

12.3. Todos os trabalhadores afetos à prestação dos serviços de limpeza deverão apresentar-se com fardamento completo, uniforme e adequado a um ambiente universitário de prestígio e a contextos de realização de eventos, nos quais a imagem institucional e o profissionalismo assumem particular relevância. O fardamento deverá ser constituído por calças de corte simples e funcional (não sendo permitidos calções, *leggings* ou peças excessivamente justas) e por bata ou jaleca, de mangas curtas ou comprida (adequando-se à estação do ano), confeccionada em tecido resistente, de fácil higienização e com boa apresentação. As cores deverão ser neutras e sóbrias, podendo ser ajustadas à imagem institucional da entidade adjudicatária, desde que garantam uma apresentação cuidada e discreta.

Não será permitido o uso de aventais, vestuário fora do padrão estabelecido ou com logótipos de marcas alheias à entidade adjudicatária. O calçado deverá ser fechado, antiderrapante, silencioso e de aspeto limpo e profissional, sendo expressamente proibido o uso de sandálias, chinelos, *Crocs* ou similares. Os trabalhadores deverão apresentar-se sempre com o uniforme limpo, bem conservado, devidamente vestido e em condições de higiene e asseio pessoal compatíveis com o contexto de exigência e prestígio da instituição. A entidade adjudicatária será responsável pelo fornecimento, manutenção e substituição do fardamento, em número suficiente, de forma a assegurar o cumprimento permanente destes requisitos.

12.4. O adjudicatário deve fornecer aos seus funcionários todo o equipamento de proteção individual necessário à prestação do serviço.

13. Substituição dos Trabalhadores

13.1. O adjudicatário deve informar, por escrito, a entidade adjudicante de qualquer substituição de pessoal de limpeza que pretenda efetuar, com uma antecedência mínima de 48h úteis, devendo entregar a documentação correspondente;

13.2. Os novos elementos devem ser previamente informados sobre todas as especificidades do serviço que vão executar;

13.3. A entidade adjudicante pode, mediante pedido fundamentado, solicitar ao adjudicatário a substituição de algum elemento dos seus trabalhadores.

14. Segurança e Confidencialidade

14.1. A entidade adjudicante garantirá ao adjudicatário o acesso às instalações para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do Contrato;

14.2. A entidade adjudicante acordará com o adjudicatário as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação nas instalações;

14.3. A entidade adjudicatária obriga-se a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados a que tenha acesso, devendo, para o efeito celebrar um contrato relativo a proteção de dados pessoais;

14.4. De igual forma, o adjudicatário garante que ao utilizar terceiros na execução dos serviços, aqueles respeitem o dever de confidencialidade referido no número anterior.

15. Pessoal afeto à prestação de serviços

15.1. O adjudicatário compromete-se a manter o pessoal indicado na proposta, diariamente, dentro do horário previsto, devendo, para o efeito, disponibilizar à entidade adjudicante o registo diário da assiduidade do pessoal ao seu serviço;

15.2. Quando ocorram férias, faltas e licenças o adjudicatário responsabilizar-se-á pela imediata substituição dos trabalhadores afetos à execução do Contrato, não podendo em caso algum, haver redução do número de trabalhadores;

15.3. O adjudicatário garantirá que, independentemente das circunstâncias (salvo motivo de força maior), a execução do Contrato se mantém inalterada;

15.4. O adjudicatário é responsável por todas as obrigações relativas ao seu pessoal, relativamente à disciplina e aptidão do mesmo, bem como pela reparação dos prejuízos por ele causados nas instalações, equipamentos, mobiliários e a terceiros;

15.5. Os trabalhadores afetos à execução do Contrato serão geridos por um ou mais encarregados do adjudicatário durante o período de trabalho.

15.6. O supervisor do adjudicatário deverá reunir mensalmente com o responsável dos Serviços da entidade adjudicante.

16. Outras Obrigações

16.1. A prestação de serviços de limpeza é efetuada integralmente nas instalações discriminadas pela entidade adjudicante de acordo com as áreas disponibilizadas, identificadas no **Anexos B** ao presente caderno de encargos;

16.2. É da total responsabilidade do adjudicatário controlar a qualidade da prestação de serviços de limpeza executada nas instalações que lhe estão afetas, bem como o controlo dos produtos de limpeza e equipamentos utilizados nessa prestação, determinando a sua substituição se necessário;

16.3. Durante a vigência do Contrato, a entidade adjudicante reserva-se no direito de proceder à verificação dos produtos e à inspeção dos equipamentos, sempre que o entenda conveniente, podendo, caso se justifique, mandar suspender e/ou substituir a utilização de qualquer produto ou equipamento;

16.4. É da inteira responsabilidade do adjudicatário o destino a dar aos resíduos produzidos ou recolhidos no decurso da sua atividade, sem prejuízo de poder utilizar as estruturas da entidade adjudicante destinadas à recolha de resíduos e efluentes, sempre que exista, se mostre adequada e mediante autorização prévia;

16.5. É da responsabilidade e encargo do adjudicatário a aquisição de todo o material móvel necessário aos trabalhos de prestação de serviços (viaturas, máquinas, equipamentos, ferramentas, utensílios e restantes produtos), bem como todos os gastos com a sua manutenção e conservação em perfeito estado de funcionamento, durante o período de vigência do Contrato;

16.6. Caso a entidade adjudicante ceda equipamentos de limpeza para utilização por parte do adjudicatário, será elaborado um documento de consignação que registará o estado em que os equipamentos são entregues, bem como eventuais anomalias ou necessidade de intervenção que se considerem necessárias para a sua operacionalidade em condições adequadas;

17. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza

17.1. A entidade adjudicante disponibiliza o Anexo A, em anexo ao presente caderno de encargos, no qual identifica os indicadores para prestação dos serviços (locais e periodicidade de limpeza, entre outros).

17.2. A medição do nível de serviço será feita por referência ao Anexo A, devendo os relatórios debruçar-se sobre os mesmos.

18. Requisitos Ambientais

18.1. Os fornecedores devem cumprir as normas ambientais aplicáveis, nomeadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 278/2007, de 1 de agosto (equipamentos de limpeza);
- b) Decreto-Lei n.º 181/2006, de 6 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2010 de 11 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 180/2012 de 03 de agosto (solventes orgânicos);
- c) Decreto-Lei n.º 92/2006, de 25 de maio (procedimentos de gestão de embalagens).

19. Modelo de Reporte e Monitorização

19.1 É obrigação do adjudicatário produzir relatórios de suporte à gestão dos contratos, que deverão ser enviados, em simultâneo, ao Gestor de Contrato da entidade adjudicante, com uma periodicidade mensal, até ao terceiro dia útil seguinte ao mês a que diga respeito.

19.3 Os relatórios de gestão de Contrato serão: (i) relatórios de faturação e (ii) relatórios de níveis de serviço.

19.3.1. Os relatórios de faturação deverão conter os seguintes elementos:

- a) Identificação da entidade adjudicante;
- b) Informação da faturação relativa ao serviço prestado;
- c) Serviços prestados, com a alocação de recursos e número de horas efetivamente trabalhadas com a indicação da duração do Contrato e dos serviços previstos;
- d) Preço dos serviços prestados (valor total do Contrato e valor unitário).

19.3.2. Os relatórios de níveis de serviço deverão conter, os seguintes elementos:

- a) Volume e tipo de serviços prestados (com datas e locais de prestação do serviço);
- b) Enviar quadro resumo com o resultado dos indicadores para se poder avaliar o cumprimento do nível de serviço;
- c) Lista dos produtos de limpeza utilizados e respetivas quantidades e informação sobre a atualização das fichas de dados de segurança entregues;
- d) Lista de equipamentos utilizados e armazenados nas instalações;
- e) Informação sobre a atualização do plano de higienização entregue;
- f) Identificação e quantificação do pessoal afeto aos diversos serviços;
- g) Informação sobre as reclamações apresentadas e o respetivo tratamento;

- h) Informação sobre o seguimento dado às oportunidades de melhoria ou não conformidades verificadas em auditoria;
- i) Número de visitas do Supervisor e respetivas observações;
- j) Formação ministrada aos trabalhadores com indicação do conteúdo programático e entrega de registos de presença;
- k) Duração das ações não-programadas;
- l) Justificação dos incumprimentos.

19.4 Os relatórios de faturação deverão ser enviados à entidade adjudicante, com uma periodicidade mensal.

19.5 O não envio dos relatórios de faturação e níveis de serviço, ou a existência de erros ou omissões nos mesmos que não permitam à entidade adjudicante monitorizar o Contrato celebrado, terá um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida pela entidade adjudicante até à regularização da situação em causa, independentemente da aplicação de qualquer outro tipo de penalização por parte da entidade adjudicante e contemplada no presente caderno de encargos.