DUAL
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

UM SERVIÇO AHK Deutsch-Portugiesische Industrie- und Handelskammer Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã

CADERNO DE ENCARGOS

Consulta Prévia

CP02/2026

"Aquisição de Serviços manutenção, consumíveis e assistência técnica para os centros da DUAL, em Lisboa, Porto e Portimão."

Entidade Formadora Certificada dgert

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS

1ª. Identificação do procedimento

1.1. Processo n.º CP02/2026

1.2. Designação: Aquisição de Serviços manutenção, consumíveis e assistência técnica para os centros da DUAL, em Lisboa, Porto e Portimão.

2ª. Objeto do procedimento

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto:

- Prestação de serviços de assistência técnica e fornecimento de consumíveis, de acordo com as cláusulas técnicas definidas na Parte II.

3ª. Prazo

3.1. O contrato vigorará pelo período de trinta e seis (36) meses de vigência.
3.2. Caso o preço contratual seja atingido, o contrato extinguir-se-á de imediato independentemente do prazo de vigência.

4ª. Parâmetros base (Preço)

4.1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã (CCILA), predispõe-se pagar o montante máximo de 30.000,00 EUR (trinta mil euros), acrescido do IVA à taxa legal em vigor, preço base total do procedimento;

4.2. Este preço base resulta de uma prospeção de mercado (disponível para consulta mediante solicitação), acrescentando-se a possibilidade, e uma estimativa, de se considerarem eventuais cópias excedentes, em respeito pela valor limite do procedimento adotado. O valor referido no número anterior terá que incluir todas as despesas inerentes à prestação de serviço, sem exceções.

4.3. O valor máximo admitido para as cópias/impressões excedentes ao volume mensal incluído:

• a preto e branco... 0,0045 EUR

• a cores ..... 0,036 EUR

5ª. Obrigações principais do adjudicatário

5.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o fornecedor/prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

5.1.1. Obrigação de não alterar as condições da presente prestação de serviço sem prévia autorização da CCILA;
5.1.2. Obrigação de prestar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que o fornecimento e a prestação de serviço são prestados, ministrando todos os esclarecimentos que se justifiquem no prazo indicado pela CCILA;
5.1.3. Obrigação de apresentar com periodicidade trimestral relatório com a evolução do número de cópias/impressões decorrentes do contrato.
5.1.4. Obrigação de não ceder a sua posição contratual;
5.1.5. Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, que altere a sua denominação social, os seus representantes legais, com relevância para a prestação dos serviços e para a execução contratual;
5.1.6. Obrigação de assegurar a assistência técnica a todos os equipamentos no âmbito do presente procedimento;
5.1.7. Obrigação de assegurar a gestão dos consumíveis, com exceção do papel e outros suportes de impressão;

5.1.8. Garantir as condições para a execução de um volume global mensal de cópia/impressão pré-definido;
5.1.9. Obrigação de comunicar à CCILA a nomeação do gestor de serviços responsável pelo contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo;

5.2. O adjudicatário é responsável por todos os danos ou prejuízos causados à entidade adjudicante decorrentes de quaisquer erros ou omissões da prestação dos serviços.

6ª. Local da prestação de serviços e da entrega dos bens
6.1. A execução do fornecimento estabelecido no caderno de encargos e nas cláusulas técnicas ocorrerá nas diversas instalações dos 3 Centros DUAL da entidade adjudicante, em Lisboa, Porto e Portimão, sem prejuízo dos trabalhos que pela sua natureza tenham de ser executados de forma remota pela adjudicatária;

7ª. Sigilo e confidencialidade

7.1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação relativa à CCILA e aos seus departamentos, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato;

7.2. 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.

8ª. Casos fortuitos ou de força maior
8.1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato;

8.2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como o prazo previsível para restabelecer a situação.

9ª. Faturação e condições de pagamento

9.1. A faturação será mensal e detalhada, entregue em formato eletrónico;

9.2. O pagamento das faturas será efetuado no prazo de 30 dias após receção e validação da CCILA;

9.3. Em caso de discordância por parte da CCILA, 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 do documento retificativo da fatura.

10ª. Penalidades contratuais

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, e por causa imputável ao adjudicatário, a CCILA pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma penalidade pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, exceto se a situação se enquadrar no previsto no ponto 10, nos seguintes termos:
10.1. Serviços – Por cada dia de incumprimento dos serviços acordados, até 0,25% do preço contratual, sem prejuízo do direito de resolução previsto no n.º 13;

10.2. Níveis de Serviço – No caso de mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso no fornecimento dos consumíveis e níveis de serviços referidos no anexo II, a CCILA exigirá ao adjudicatário a reposição imediata, de forma integral e satisfatória, dos mesmos, devendo o adjudicatário suportar todos os danos que decorram na sequência de tais atos.

11ª. Dados pessoais

O fornecedor, à semelhança da entidade adjudicante, deve respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em vigor e demais legislação nacional aplicável aos dados pessoais.

12ª. Resolução por parte da CCILA

12.1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a CCILA 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:

12.2. Incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes ao contrato;

12.2.1. Prestação de falsas declarações;
12.2.2. Não apresentação dos relatórios de faturação;
12.2.3. Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço mínimos previstos no presente caderno de encargos;
12.2.4. Prestação de serviços que não constem do presente contrato;

12.3. O direito de resolução referido no n.º anterior, exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas.

13ª. Resolução por parte do adjudicatário

13.1. Sem prejuízo de outros fundamentos previstos na lei, o incumprimento por parte da CCILA, de forma grave ou reiterada, das obrigações que lhe incumbem, permite ao Adjudicatário proceder à resolução do contrato, devendo para o efeito transmitir a sua decisão por escrito, nos termos do n.º 17 deste caderno de encargos;

13.2. Caso seja fundamentada, a resolução do contrato produz efeitos 60 dias após a receção da respetiva notificação.

14ª. Foro competente

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

15ª. Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação ou a cessão da posição contratual pelo prestador do serviço depende da autorização da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

16ª. Comunicações e notificações

16.1. Todas as notificações, informações e comunicações a enviar por qualquer das partes à outra parte, deverão ser efetuadas por escrito, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato, com suficiente clareza, por forma a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

16.2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato, mesmo que pontual ou temporária, deverá ser comunicada à outra parte.

17ª. Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

4.2. Trimestralmente será aferido o volume global de cópias e impressões efetuadas, permitindo avaliar se não se alcançou ou se se excedeu o volume de cópias contratado para o período respetivo.

4.3. Após a leitura trimestral, será apurado o volume de cópias e impressão que exceda o valor contratado, que corresponde a:

4.3.1. 204.000 páginas a preto, em tamanho A4 ou A3;
4.3.2. 36.000 páginas a cores, em tamanho A4 ou A3;

4.4. No caso de se exceder o número de cópias e impressões, aferido trimestralmente, as mesmas serão faturadas pelo adjudicatário, no mês seguinte, ao valor referido na sua proposta.
4.5. Estimativa de cópias e impressões excedentes:

4.5.1. 45.000 páginas (para os 36 meses) a preto, em tamanho A4 ou A3;
4.5.2. 36.000 páginas (para os 36 meses) páginas a cor, em tamanho A4 ou A3.

5ª. Níveis de serviço
Sem prejuízo de outros níveis de serviço fixados no presente procedimento, o prestador de serviços deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

5.1. Nomeação de um gestor de conta afeto à gestão do contrato;

5.2. Presença em reuniões periódicas com a CCILA, para análise de problemas recorrentes, sempre que por esta seja solicitado;

5.3. Garantir os prazos de resposta previstos no Anexo II;

5.4. Garantir um contacto de apoio técnico, com atendimento geral disponível em horário laboral, das 9h00 às 17h00;

6ª. Mapa de quantidades a fornecer e caraterização dos equipamentos
Para o fornecimento de consumíveis e assistência, o adjudicatário deverá considerar os equipamentos no quadro abaixo, com as seguintes capacidades e características:

Equipamentos (Tipologia)	Configuração dos Equipamentos e acessórios	Descrição dos equipamentos	Quantidade	Tiragem total mensal	
				Preto	Cor
Xerox P8170	Multifuncional, Laser Cor, A4/A3, com finalizador	Velocidade de cópia e impressão de 70ppm	3	68.000	12.000
Xerox C8155	Multifuncional, Laser Cor, A4/A3	Velocidade de cópia e impressão de 55ppm	3		
Xerox P8045	Multifuncional, Laser Preto, A4	Velocidade de cópia e impressão de 45ppm	1		
Total			**7**	**80.000**	

Porto, 01 de setembro de 2026

ELISIO DA MOTA E SILVA
Assinado de forma digital por ELISIO DA MOTA E SILVA
Dados: 2026.09.01 16:43:04 +01'00'

Elísio Silva
(Diretor Dual)

Assinado por:
Num. de Identificação:
Data: 2026.09.01 16:01:58+01'00'

(Gestora do Procedimento)

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

1ª. Os serviços a prestar no âmbito do presente Caderno de Encargos incluem:
1.1. Assistência e manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos a fornecer no âmbito deste Caderno de Encargos;

1.2. Todos os consumíveis necessários ao correto funcionamento dos equipamentos disponibilizados, com exceção de papel e demais suportes de impressão.

1.3. Um volume mensal global de cópia e impressão, a preto e branco e a cores.

2ª. Gestão de assistência técnica
2.1. Deve ser garantida pelo adjudicatário a assistência técnica dos equipamentos a fornecer, nas vertentes de manutenção preventiva e corretiva. Consideram-se, assim, incluídos no contrato de assistência técnica:

2.1.1. Os serviços de manutenção preventiva, que deverão ser realizados com a regularidade necessária para reduzir os riscos de avaria do equipamento ou de degradação do serviço prestado de forma a garantir, durante a vigência do contrato, as respetivas características a um nível semelhante ao das inicias;
2.1.2. Os serviços de manutenção corretiva, que têm como finalidade repor o equipamento em condições normais de funcionamento sempre que ocorram falhas ou avarias.

2.2. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva deverão englobar, entre outras, as seguintes operações:

2.2.1. Revisões, afinações, limpezas e testes;
2.2.2. Deteção e reparação de todas as falhas e avarias;
2.2.3. Fornecimento e colocação em uso de todas as peças necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos.

2.3. Todas as ações de manutenção deverão ter lugar no local de funcionamento do equipamento em causa, exceto em casos em que manifestamente se verifique ser impossível a resolução do problema no local.

2.4. A assistência técnica é efetuada dentro do horário normal do adjudicatário e da CCILA, das 09h00 às 18h00.

2.5. Na resolução de eventuais pedidos de assistência técnica nas instalações CCILA, deve ser garantido um prazo máximo de 24 horas ou dia útil seguinte.

2.6. O contrato de assistência técnica deve incluir todas as situações cobertas, bem como possíveis exclusões.

3ª. Gestão de consumíveis
3.1. O adjudicatário é responsável pelo fornecimento de todos os consumíveis necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, com exceção do papel e demais suportes de impressão.

3.2. A entrega de consumíveis deverá efetuar-se num prazo máximo de 24 horas, de modo que não se verifiquem tempos de inatividade dos equipamentos.

3.3. O adjudicatário terá por responsabilidade disponibilizar um recipiente para recolha das embalagens e dos consumíveis já 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.

4ª. Volume de cópia e impressão
4.1. A prestação de serviços deve incluir um volume mensal global de cópias e impressões de:

4.1.1. 68.000 páginas a preto, em tamanho A4 ou A3;
4.1.2. 12.000 páginas a cor, em tamanho A4 ou A3.

ANEXO I – Equipamentos existentes por Centro DUAL

Tipologia	Centro DUAL	Morada	Localidade
Xerox P8170	Lisboa	Avenida Infante D. Henrique, Lote 320 Entreposto 2, Piso 2, Fração 2	1800-220 Lisboa
Xerox C8155	Lisboa		
Xerox P8170	Porto	Avenida Sidónio Pais 379	4100-468 Porto
Xerox C8155	Porto		
Xerox P8045	Porto		
Xerox P8170	Portimão	Rua Jaime Palhinha, Edifício Portimar, 2º andar	8500-833 Portimão
Xerox C8155	Portimão		

Anexo II – Níveis de Serviço (SLA)

Designação	SLA
Avaria de equipamento	Até dia útil seguinte
Substituição de peças	Até dia útil seguinte
Reposição de consumíveis	12 horas