

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PARA A ATIVIDADE COMERCIAL DA
ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A. - TELEFÓNICO E PRESENCIAL**

PRC 071/19

CADERNO DE ENCARGOS

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.ª

(Objeto)

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de “Atendimento para a Atividade Comercial da Águas do Alto Minho, S.A. – Telefónico e Presencial”, com observância das especificações técnicas e as disposições normativas constantes do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª

(Contrato)

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, 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 do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

5. O estabelecimento, na proposta, de termos ou condições não admitidas por este caderno de encargos e que não tenham sido detetados em fase pré-contratual consideram-se, para efeitos de execução do contrato, como não escritos e de nenhum efeito.

Cláusula 3.ª

(Preço base)

O preço base do procedimento é, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos, 196.500,00 EUR (cento e noventa seis mil e quinhentos euros) para o período de execução contratual de 1 (um) ano, considerando-se, em caso de renovação do contrato, a despesa máxima prevista de 589.500,00 EUR (quinhentos e oitenta e nove mil e quinhentos euros), não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

Cláusula 4.ª

(Prazo)

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo necessário a assegurar a prestação de serviços que constitui objeto do contrato, de forma continuada, pelo período correspondente a 1 (um) ano, prorrogáveis por igual período até ao limite de 3 anos, por acordo entre as partes, contados da data da sua outorga, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Subsecção I – Disposições gerais

Cláusula 5.^a

(Obrigações principais do adjudicatário)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, como obrigação principal, do Prestador de serviços, as seguintes:

- a) Executar os serviços objeto do contrato, em conformidade com o estabelecido nas Cláusulas Gerais e Especiais do Caderno de Encargos, e com a proposta adjudicada, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- b) Efetuar a prestação de serviços à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., conforme as Clausulas Especiais e requisitos com as especificações do presente caderno de encargos;
- c) Aplicar todos os meios ao seu dispor no sentido de prestar um serviço com elevados parâmetros de qualidade e eficácia;
- d) Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação adequada e com respeito pelos requisitos mínimos definidos nas Clausulas Especiais do presente caderno de encargos, de forma a garantir a realização de todos os serviços enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;
- e) Fornecer à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. os contactos móveis de todos os seus colaboradores adstritos à execução dos serviços objeto do presente contrato, permitindo o acesso e contacto direto com os mesmos;
- f) Proceder, de imediato, à substituição de colaborador em caso de solicitação da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., fundamentada na insatisfatória

- prestação de serviço, repondo imediatamente o nível de serviço contratado nos termos definidos na cláusula nº 5, e cláusula 14ª das Cláusulas Especiais;
- g) Solicitar, previamente e por escrito, autorização à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afetos ao presente contrato, nos termos definidos na cláusula nº 6, e cláusula 15ª das Cláusulas Especiais presente caderno de encargos;
 - h) Responder por qualquer erro, deficiência ou omissão na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e em qualquer momento que seja detetado;
 - i) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços;
 - j) Identificar um gestor de Contrato para articulação com a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A.;
 - k) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da entidade adjudicante;
 - l) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos serviços venha a ter acesso;
 - m) Prestar as informações que forem solicitadas pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..
 - n) O prestador de serviços é responsável pela cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos de acidentes de trabalho e profissionais do pessoal envolvido na execução dos serviços, de acordo com a legislação em vigor e a fornecer prova documental da celebração dos referidos contratos de seguro, no prazo de 48 horas (quarenta e oito horas) à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. quando por esta lhe for exigido, sempre que julgar conveniente.
 - o) O prestador de serviços fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre medicina, segurança e higiene no trabalho, relativamente a todo o pessoal afeto aos serviços contratados, sendo da sua responsabilidade os encargos que de tal resultem.

- p) São da exclusiva responsabilidade do prestador de serviços as obrigações relativas ao seu pessoal afeto à execução dos trabalhos e à realização dos serviços complementares, à aptidão profissional e à disciplina, cabendo-lhe assegurar o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar, não existindo qualquer vínculo laboral com a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..
- q) A relação contratual entre o prestador de serviços, e os seus recursos humanos afetos ao serviço, é a de contrato individual de trabalho.
- r) A base salarial, dos recursos humanos, deve ter como base a retribuição mínima retribuição mínima mensal garantida (RMMG) acrescida no mínimo de 8%.
- s) O prestador de serviços deverá estabelecer um modelo de avaliação e melhoria continua incluindo a possibilidade de atribuição aos trabalhadores de um prémio trimestral equivalente a 100 euros.
- t) É da exclusiva e inteira responsabilidade, do prestador de serviços, entre outros o poder disciplinar, o pagamento de remunerações, prémios e bónus, o controlo de faltas, absentismo, férias, atrasos, doenças, baixas e outros.
- u) O adjudicatário é ainda obrigado a comunicar à entidade adjudicante, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do concurso objeto do presente caderno de encargos ou do contrato celebrado com a entidade adjudicante.
- v) Comunicar à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato celebrado ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicadas no contrato.
- w) Disponibilizar e prestar de forma correta e fidedigna à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. as informações relevantes para a gestão do contrato, nomeadamente referentes às condições em que o serviço é prestado.

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

2. Constitui encargo do adjudicatário, nos casos aplicáveis, o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.

3. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A..

Cláusula 6.ª

(Obrigações complementares)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, neste caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações gerais:

- a) Executar os serviços que integram o objeto do contrato tal como descrito neste caderno de encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- b) Cumprir as condições fixadas para a execução dos serviços, tendo em conta todos as especificações e requisitos técnicos indicados na cláusula anterior e nos termos da legislação aplicável;
- c) Cumprir a legislação em vigor em todas as suas vertentes e dimensões.
- d) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.;**
- e) Prestar as informações que forem solicitadas pela **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.;**

- f) Afetar ao cumprimento da sua prestação contratual todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à perfeita, tempestiva e completa execução da prestação de serviços.
- g) Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificação técnico-científica adequada, de forma a garantir uma correta prestação do serviço.

Cláusula 7.ª

(Forma da prestação de serviços)

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o Prestador de Serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação e acompanhamento da prestação de serviços com os representantes da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A. bem como a redigir as respetivas atas, a assinar por todos os intervenientes na reunião.

2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do Prestador de Serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião

3. As reuniões de coordenação deverão permitir que haja, da parte da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., conhecimento dos problemas e das opções mais relevantes ocorridos durante a prestação de serviços, incluindo as questões ambientais e de segurança.

4. Para acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a entregar à A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., mensalmente, um relatório detalhado do número de horas consumido, bem como as atividades nas quais foram utilizadas essas mesmas horas.

5. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.

6. É da responsabilidade do adjudicatário definir os procedimentos de suporte à atividade e gestão do atendimento presencial, devendo apresentar uma

descrição detalhada dos mesmos, com base nos procedimentos e normas e políticas instituídas na A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A..

7. Sempre que sejam identificados por parte do adjudicatário conteúdos de perguntas/respostas não conformes ou se verifique a necessidade de atualizar ou criar um novo conteúdo deste tipo deve comunicar de imediato, através de e-mail, esse facto à A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A..

Cláusula 8.ª

(Transferência da propriedade)

1. Os elementos apresentados pelo adjudicatário ao abrigo do contrato passam a integrar a propriedade da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.

2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 9.ª

(Conformidade e garantia técnica)

1. O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do adjudicatário e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais, legislação aplicável.

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 10.ª

(Objeto do dever de sigilo)

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO,**

S.A., de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 11.ª

(Prazo do dever de sigilo)

1. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dois anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 12.ª

(Proteção de dados pessoais e RGPDR)

1. O adjudicatário obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

2. Os dados pessoais a que o prestador de serviços tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das instruções desta empresa e da legislação de

Proteção de Dados Pessoais, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016)

3. O prestador de serviços compromete-se, designadamente, a 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 **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruída, por escrito, pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**.

4. O prestador de serviços aceita que a **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** recorra a outras entidades subcontratadas exclusivamente com o intuito de prestar serviços a que o prestador de serviços não consiga dar resposta, sempre no âmbito das atribuições definidas pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**

5. Caso o prestador de serviços subcontrate outras entidades (mediante prévia autorização escrita da **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, nos termos previstos no CCP) para a prestação de serviços previamente definidos pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, o prestador de serviços será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.

6. O prestador de serviços obriga-se a garantir que as empresas por esta subcontratadas cumprirão o disposto na LPDP e na demais, legislação aplicável, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que a celebra com outras entidades por si subcontratadas.

7. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais, legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;

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

d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, 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 dados pessoais;

f) Prestar à **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do contrato e manter a **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais ou dos termos do instrumento de legalização concedido pela Comissão Nacional de Proteção de Dados à **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**,

g) Assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no contrato;

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

j) Adotar 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 que tratam dados pessoais e possuir um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

k) Prestar a assistência necessária à **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos Direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, direito de retificação e direito ao apagamento dos dados.

l) Garantir mecanismos de notificação efetivos em caso de violação de dados pessoais;

m) Disponibilizar as informações necessárias para demonstrar o cumprimento do RGP, bem como colaborar com auditorias ou inspeções, conduzidas pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.** ou por outro auditor por este mandatado.

8. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, 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 e/ou do disposto no contrato.

9. Para efeitos do disposto no n.º 8 e na alínea g) do n.º 7 da presente cláusula, entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário/prestador de serviços, incluindo, 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.

10. A obrigação de sigilo prevista na alínea d) do número 7 da presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

Cláusula 13.ª

(Inoperabilidade digital)

O adjudicatário obriga-se a executar o contrato em conformidade com as normas abertas

- i. Lei n.º 36/2011, de 21 de junho - Adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado
- ii. RCM n.º 91/2012, de 8 de novembro - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.

Secção II - Obrigações da A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.

Cláusula 14.ª

(Preço contratual)

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** deve pagar ao adjudicatário os preços unitários constantes da proposta, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a emissão da respetiva aceitação e validação pela **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, das quantidades e valores constantes do relatório mensal de atividades previsto na Cláusula 7.ª, ao abrigo do contrato.

3. O valor aferido pelas quantidades efetivamente realizadas, em conformidade com os preços unitários estabelecidos na proposta adjudicada, será apurado mensalmente e reportado ao total de serviços efetivamente realizados durante o mês a que respeitam.

4. Em caso de discordância por parte da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, 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 a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. O preço total é estimado, por ser variável em função das quantidades de serviços efetivamente realizados, razão pela qual a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** apenas pagará os serviços que venham a ser real e efetivamente prestados, por aplicação dos preços unitários previstos para os tipos de trabalho indicados às intervenções efetivamente realizadas.

6. As quantidades apresentadas no presente de Caderno de Encargos, são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.

7. Caso venha a verificar-se que o valor dos serviços efetivamente prestados é menor do que o valor correspondente às quantidades estimadas apresentadas nas Cláusulas deste Caderno Encargos, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 381.º, aplicável de acordo com n.º 6 do artigo 454.º, ambos do CCP.

8. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, nomeadamente os relativos aos meios humanos e materiais, alimentação, transporte, armazenamento e manutenção, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

9. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual e eventuais renovações se as houver.

Cláusula 15.ª

(Condições de pagamento)

1. As quantias devidas pela **A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.**, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção pela **A.D.A.M. -**

Águas do Alto Minho, S.A. das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

Cláusula 16.ª

(Acompanhamento e controlo do contrato)

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** poderá requerer ao Adjudicatário reuniões de acompanhamento à execução do contrato.

2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.

3. O adjudicatário obriga-se a dispor de um responsável pela execução do contrato.

4. Após a assinatura do contrato, o adjudicatário informará, por escrito, o nome do responsável, indicando a sua qualificação técnica e, ainda, se o mesmo pertence ou não ao seu quadro técnico legal.

5. As ordens, avisos e notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução dos serviços poderão ser dirigidos diretamente ao seu responsável.

6. O adjudicatário deverá assegurar os meios indispensáveis para o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre os seus agentes através da atribuição de um telemóvel, facultando o respetivo número à **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**

7. Em complemento dos meios de comunicação móveis, deverá ainda dispor de ligação à rede fixa com os meios indispensáveis para o estabelecimento de comunicação compatível entre a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** e o adjudicatário. É igualmente obrigatório dispor de meios que permitam a comunicação por correio eletrónico.

Cláusula 17.ª

(Seguros e Encargos Sociais)

1. Seguro de Responsabilidade Civil

a) O adjudicatário subscreverá em seu próprio nome e de todos os eventuais contratados e trabalhadores independentes, uma apólice de seguro onde serão indemnizadas, em caso de sinistro, as perdas e/ou danos de carácter patrimonial e não patrimonial, causados a terceiros em geral e à **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** em particular, em consequência da execução da presente prestação de serviços, cuja responsabilidade civil legal de natureza extracontratual pelo dano causado seja imputável a qualquer das entidades seguras na apólice, por si isoladamente ou de forma solidária;

b) Para todos os efeitos deste seguro, deverá constar nas Condições Particulares da Apólice que a entidade adjudicante será sempre considerada terceira, independentemente da sua relação jurídica com o tomador do seguro;

c) O Adjudicatário é obrigado a contratar um seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação no valor mínimo de 50.000.EUR (cinquenta mil euros), por sinistro e anuidade.

2. Seguro de Acidentes de Trabalho

a) O Adjudicatário ficará responsável pelo pagamento de todos os encargos sociais estabelecidos na lei a todo o seu pessoal.

b) O Adjudicatário obriga-se a efetuar apólices de seguro que cobrirão acidentes de trabalho e doenças profissionais, bem como a mantê-las válidas até à conclusão do contrato, nos termos da legislação em vigor.

3. O Adjudicatário obriga-se ainda a segurar os meios de transporte que sejam empregues na Aquisição de serviço, bem como todas as pessoas nelas transportadas na qualidade de passageiros, seja quem for, estas últimas, com valor ilimitado de responsabilidade civil.

4. Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, serão por conta do Adjudicatário.

5. A **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos

na presente cláusula, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo 5 (cinco) dias.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 18.ª

(Penalidades contratuais)

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, que pode ser cumulada com outras, cujos pressupostos se mostrem verificados, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Por cada interrupção de 30 minutos – telefónico e/ou presencial - na realização de algum serviço indicado nas Cláusulas 4 e 12ª das Cláusulas Especiais, 25 EUR (vinte e cinco euros);
- b) Por cada reclamação escrita e fundamentada da qualidade do serviço prestado, desde que não cumpra os níveis mínimos estabelecidos nas Cláusulas 2ª e 11ª das Cláusulas Especiais, objeto do presente contrato, 50 EUR (cinquenta euros);
- c) Por cada ausência ou erro do registo efetuado no sistema de gestão comercial da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. referido no ponto 3 da Cláusula 7ª e ponto 3 da Cláusula 16ª das Cláusulas Especiais, deste Caderno de Encargos, respeitantes a registo de roturas, atendimento, reclamações e ordens de serviço, ou não cumprimento dos procedimentos instituídos na A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., 5 EUR (cinco euros).

2. A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% do preço contratual.

3. No procedimento para a aplicação da penalidade prevista na alínea b) do número 1 poderá haver um período de contraditório onde o adjudicatário, poderá pronunciar-se sobre a reclamação apresentada, de duração nunca superior a 5 (cinco) dias úteis.

4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A. pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do valor do contrato, sem prejuízo do ressarcimento dos demais danos sofridos pela A.D.A.M. e ressarcíveis os termos legais.

5. A A.D.A.M – Águas do Alto Minho, S.A. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, sem prejuízo da possibilidade, alternativa ou combinada, da mobilização das garantias prestadas.

6. Na determinação da gravidade do incumprimento, a A.D.A.M – Águas do Alto Minho, S.A. tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a A.D.A.M – Águas do Alto Minho, S.A. exija uma indemnização pelo dano excedente.

8. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A. pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

9. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo das alíneas previstas no n.º 1, que tenham determinado a respetiva resolução.

10. Na determinação da gravidade do incumprimento, a A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A. tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

11. A A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, sem prejuízo da possibilidade, alternativa ou combinada, da mobilização das garantias prestadas.

12. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A. exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19ª

(Força maior)

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

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

3. Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;

- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

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

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

Cláusula 20.ª

(Resolução por parte da A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente contrato e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento da instalação;
- b) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** na prestação contratual.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**.

Cláusula 21.ª

(Incumprimento imputável à A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.)

Se a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** praticar ou der causa a facto de onde resulte maior dificuldade na execução do contrato, com agravamento dos encargos respetivos, o adjudicatário tem direito à reposição do equilíbrio financeiro do contrato, nos termos e com os efeitos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 354.º do CCP, que constitui disciplina do presente caderno de encargos.

Cláusula 22.ª

(Responsabilidades)

O adjudicatário é responsável por todos os danos causados às e nas instalações da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, a título culposo ou objetivo, que resultem causalmente da sua prestação contratual, ficando constituído na obrigação de indemnizar, aplicando-se o disposto na alínea b), do n.º 1, do artigo 296.º do *Código dos Contratos Públicos*.

Capítulo IV - Resolução de litígios

Cláusula 23.ª

(Foro competente)

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

Capítulo V - Disposições Finais

Cláusula 24.ª

(Regulamentos dos fornecedores)

O Regulamento dos Fornecedores da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. disponível no site da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. <https://www.adam.pt> deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início dos trabalhos e na sua execução.

Cláusula 25.ª

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

1. A **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** pode, a todo o tempo, e mediante mera notificação escrita ao adjudicatário, ceder a sua posição contratual.

2. A cessão e a subcontratação pelo adjudicatário, carece de autorização prévia e escrita da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, sendo admitida nos termos dos artigos do Capítulo VI do CCP.

3. Verificando-se o incumprimento, pelo adjudicatário das suas obrigações assumidas com a celebração do contrato, que preencham os requisitos da resolução do contrato, a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** pode, em alternativa à resolução do contrato, ordenar a cedência da posição contratual do adjudicatário ao(s) concorrente(s) do procedimento pré-contratual que precedeu a celebração do contrato em execução, pela ordem sequencial daquele procedimento.

4. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, a **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos serviços.

5. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

6. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

7. Os direitos e obrigações da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no n.º anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.

8. As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 6 desta cláusula apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.

9. A caução e as garantias prestadas pelo cedente são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas 6 (seis) meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pela **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** aos respetivos depositários ou emitentes.

10. A posição contratual do cedente nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta

Cláusula 26.ª

(Comunicações e notificações)

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

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

Cláusula 27.ª

(Contagem dos prazos)

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

Cláusula 28.ª

(Legislação aplicável)

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

CLÁUSULAS ESPECIAIS

SECÇÃO 1- ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Cláusula 1.ª

(Enquadramento)

1. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., é a entidade gestora Sistema de Águas do Alto Minho, constituída entre o Estado Português e os municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira.
2. Visa-se assegurar, na presente secção, o atendimento telefónico aos seus clientes, com qualidade, personalizado e eficaz e em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver.

Cláusula 2.ª

(Âmbito da Prestação de Serviços)

1. Os serviços de atendimento telefónico objeto do presente contrato serão prestados, nas instalações da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A. no Edifício Sede, sito, Rua São Bartolomeu dos Mártires, N.º 156, 4904-878 Viana do Castelo, ou em Armazém das Ursulinas, Rua de S. José, 4900-308 Viana do Castelo, sendo que:
 - a) O horário do Centro de Atendimento Telefónico é das 08.30H às 16.30H (em contínuo), podendo ser o mesmo alterado, mediante comunicação por parte da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
 - b) Não obstante o horário de atendimento telefónico ao público atrás definido, a prestação de serviço semanal é de 40 (quarenta) horas com horário a definir posteriormente;
 - c) Todo o equipamento, mobiliário, hardware e software, entre outros,

necessários ao funcionamento do Centro de Atendimento Telefónico são fornecidos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..

Cláusula 3.ª

(Atividades Gerais dos Serviços)

1. Os serviços objeto do presente contrato compreendem as seguintes atividades:

- a) Atendimento de chamadas telefónicas;
- b) Registo do atendimento no sistema de gestão comercial da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A.;
- c) Verificação da informação disponível no sistema de gestão comercial da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. do registo efetuado;
- d) Encaminhamento de chamadas para colaboradores da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A.,

2. Encontra-se ainda compreendida na prestação de serviços objeto do presente contrato:

- a) Esclarecer toda e qualquer dúvida apresentada pelo cliente;
- b) Realização de tarefas de Follow Up de contactos não resolvidos com Clientes;
- c) Realização de campanhas telefónicas, - Adesão à fatura eletrónica, ao Débito Direito, etc.;
- d) Alteração de modos de pagamento no Sistema de Gestão Comercial – Medidata SIGMA – de acordo com os procedimentos instituídos;
- e) Alterar/correção de dados de clientes no Sistema de Gestão Comercial – Medidata SIGMA – de acordo com os procedimentos instituídos;
- f) Inserção de leituras no Sistema de Gestão Comercial – Medidata SIGMA – de acordo com os procedimentos instituídos;

- g) Aberturas de análises de conta e reclamações no Sistema de Gestão Comercial – Medidata SIGMA – de acordo com os procedimentos instituídos;
- h) Registo de roturas e faltas de água no Sistema de Gestão Comercial – Medidata SIGMA – de acordo com os procedimentos instituídos;
- i) Assegurar pontualmente tarefas de backoffice, nomeadamente a celebração de contratos, alteração da titularidade do contrato, rescisões contratuais, celebração de acordos de pagamento, em períodos em que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., possa ter insuficiência de recursos da empresa.

3. Para efeitos da presente cláusula, entende-se por serviço de atendimento telefónico, o atendimento telefónico geral da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., bem como, o atendimento comercial relativo aos clientes do Sistema de Águas do Alto Minho, onde se inclui, nomeadamente, a prestação de informações sobre faturação, dados contratuais, cadastro, resposta a solicitações e reclamações. O desempenho desta função implica conhecimentos técnicos sobre todas aquelas matérias e conhecimento das plataformas informáticas de gestão de clientes e de atendimento telefónico.

Cláusula 4.ª

(Condições da Prestação de Serviços)

- 1. Os serviços de Atendimento telefónico terão de se assegurar por **três colaboradores**, com carga semanal de 40 horas sendo o horário a definir posteriormente.
- 2. Os colaboradores, referidos no número anterior, poderão ter que assegurar o atendimento presencial em lojas de atendimento, sempre que necessário (faltas, férias, outros motivos) de acordo com as regras constantes na secção 2 do presente Programa de Procedimento.
- 3. Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados de forma

ininterrupta e em exclusivo à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..

4. Para efeitos de acesso ao sistema de gestão comercial da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., bem como, as ferramentas de suporte às atividades inseridas na prestação dos serviços de atendimento telefónico, serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..

Cláusula 5.ª

(Níveis de serviços)

1. O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço:
 - a) Pelo menos 80% das chamadas encaminhadas devem ser atendidas nos primeiros 60 segundos;
 - b) O tempo médio de espera para atendimento de chamadas deve ser de 45 segundos;
 - c) A taxa máxima de perda de chamadas entradas em atendimento é de 5%;
 - d) O tempo máximo de resposta aos call-back ou follow up deve verificar-se até às 12:00H do dia seguinte;
 - e) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar as 3 (três) reclamações por mês.
2. Os níveis de serviço anteriormente referidos poderão ser revistos, em alta ou em baixa, a cada 6 (seis) meses.

Cláusula 6.ª

(Recursos Humanos / Equipa Técnica)

1. Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços, uma equipa técnica de 3 (três) colaboradores permanentes, que detenham, cumulativamente e no mínimo, as seguintes habilitações:

- a) 12º ano de escolaridade;

- b) 2 (dois) anos de experiência profissional na área de atendimento, presencial/telefónico.
- c) Conhecimentos avançados na área de informática na ótica do utilizador;
- d) Conhecimentos de inserção / atualização de conteúdos em diversas plataformas;
- e) Capacidade de comunicação e sentido crítico;
- f) Capacidade de expressão escrita e oral;
- g) A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., pode, em situações excecionais, e devidamente justificadas aceitar elementos da equipa técnica que não detenham as habilitações indicadas;

2. Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., após análise do curriculum que deverá ser fornecido. Constitui requisito indispensável para que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o(s) novo(s) técnico(s) detenha(m) qualificações e experiência profissional iguais ou superiores às do(s) técnico(s) a substituir ou, na sua ausência uma justificação para o seu não cumprimento.

3. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinge(m) os padrões desejados e/ou satisfaz(m) os objetivos, visão, estratégia e valores da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..

4. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., pode impor formalmente a substituição dos trabalhadores que não ofereçam garantia de aptidão técnica, ou vierem a revelar-se indisciplinados, conflituosos ou desrespeitadores dos regulamentos internos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..

5. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.

6. Os colaboradores afetos aos serviços objeto do presente contrato deverão pautar a sua atividade por regras de conduta, apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.

7. Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento à sua equipa técnica e à restante equipa de atendimento pertencente aos quadros da A.D.A.M., sem prejuízo de a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. poder ditar, a todo tempo, orientações e diretrizes.

Cláusula 7.ª

(Regras da Prestação dos Serviços de Atendimento Telefónico)

1. As presentes regras têm como objetivo definir a atuação do operador de atendimento telefónico, em termos operacionais, no que se refere também às questões da imagem, sua e da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., e aos aspetos comportamentais, na relação com o cliente. Trata-se de uma função de grande importância para a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., na medida em que reflete a sua imagem e das pessoas que aí trabalham. É imprescindível prestar um atendimento de qualidade, personalizado e eficaz.

2. Relação com os clientes - Na relação com os clientes, os operadores de atendimento telefónico devem:

- a) Prestar o atendimento telefónico com uma abordagem inicial, nomeadamente com uma saudação, a identificação do nome e proposta de ajuda, através da frase “Em que posso ser útil?”;
- b) Sempre e antes de iniciar o esclarecimento das questões o técnico terá de se certificar que é o cliente efetivamente que está do outro lado, devendo para o efeito fazer questão chave que serão indicadas aquando da formação;
- c) Se a chamada do cliente tiver que ser transferida para outro colaborador da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., informar o cliente da transferência

- de chamada e depois verificar se esta foi corretamente transferida;
- d) Prestar informações e fornecer respostas completas e rigorosas aos clientes;
 - e) Se existir dúvidas sobre a resposta, consultar as fontes necessárias de forma a garantir uma resposta ou informação correta;
 - f) Efetuar a conclusão da chamada de forma profissional, nomeadamente, repetindo a informação mais importante, questionar o cliente se deseja mais alguma informação ou se tem mais alguma dúvida, agradecer o contacto do cliente e despedir-se com cortesia.

3. Registo do atendimento

No serviço de registo de atendimento os operadores devem cumprir o procedimento instituído e cuja Instrução de Trabalho será disponibilizada, sendo **obrigatório**, o registo de todos os atendimentos de clientes.

4. Registo de dados do cliente

Nos serviços de registo de dados de cliente (alteração / correção de dados de clientes, alteração modo de pagamento), os operadores devem cumprir o procedimento instituído e cuja Instrução de Trabalho será disponibilizada, devendo sempre que possível confirmar os dados do cliente, nomeadamente o NIF, contacto telefónico e morada de envio de faturação.

5. Registo de pedidos de intervenção / solicitação de serviços

No serviço de registo de pedidos de intervenção (roturas, entupimentos, avarias e etc.) e de solicitação de serviços (recolha de efluente, limpeza de fossas e etc.) os operadores devem cumprir o procedimento instituído e cuja Instrução de Trabalho será disponibilizada.

6. Registo de Reclamações

No serviço de registo de reclamações os operadores devem cumprir o procedimento instituído e cuja Instrução de Trabalho será disponibilizada, sendo obrigatório o registo de reclamações sempre que os clientes assim o pretendam.

Cláusula 8.ª

(Fiscalização e Prestação de Serviços)

1. As ações de fiscalização e controlo da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., em nada diminuem a responsabilidade do prestador de serviços pela boa execução dos mesmos, salvo naquilo que for expressamente determinado pelos Serviços da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. contrariando o parecer do adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito
2. A fiscalização da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. incidirá sobre as condições da execução do serviço, o grau de satisfação do Cliente pela forma como foi contactado, gentileza e grau de competência para esclarecer as questões do cliente
3. Será também apreciada a qualidade da informação adicional prestada aos Clientes e à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A..
4. Dos resultados dessa fiscalização a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de omitir a identidade dos Clientes e a sua residência
5. Os Técnicos de Atendimento Telefónico poderão ser permanentemente acompanhados no seu trabalho, por um ou mais elementos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A.

Cláusula 9.ª

(Reclamações do Cliente)

As reclamações dos Clientes sobre serviço deficiente ou sobre danos durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente, serão encaminhadas, de imediato, para o prestador do serviço que deverá resolver as causas da reclamação e assumir os encargos respetivos e a responsabilidade pelos danos (patrimoniais ou extrapatrimoniais) provocados, enviando, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., relatório sobre a situação, onde se refira as medidas que foram adotadas. As reclamações de serviços executadas pelo adjudicatário serão, por norma, resolvidas

pelo prestador do serviço. Nesta matéria, considera-se qualquer ação que seja necessário para apaziguar o reclamante, na eventualidade de se confirmar que a responsabilidade é efetivamente do prestador de serviços, podendo ter de reunir com o cliente, em casos extremos. O raio máximo para as deslocações é o definido pela área de abrangência da A.D.A.M. Águas do Alto Minho S.A. – Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Viana do Castelo, Valença e Vila Nova de Cerveira. Eventuais deslocações da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. aos locais das reclamações, para resolução excecional das mesmas, constituirão sempre encargo do adjudicatário e terão uma penalização igual ao dobro do valor do trabalho realizado inadequadamente pelo prestador do serviço. O tempo empregue pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A. associado à resolução das reclamações será apurado pelo registo de tempos despendido em reuniões e análise para o efeito. A contagem das horas inclui o período de deslocação.

SECÇÃO 2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL EM LOJAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Cláusula 10.^a (Enquadramento)

1. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., é a entidade gestora Sistema de Águas do Alto Minho, constituída entre o Estado Português e os municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira.
2. Visa-se, assegurar, nesta secção, o atendimento presencial em loja aos seus clientes, com qualidade, personalizado e eficaz e em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver.

Cláusula 11.^a (Âmbito da prestação de Serviços)

1. Os serviços de atendimento presencial objeto do presente contrato serão prestados nas seguintes lojas de atendimento ao público da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.:
 - i. **Loja Arcos de Valdevez** | Mercado Municipal de Arcos de Valdevez, Loja N.º 8, 4970-451 Arcos de Valdevez
 - ii. **Loja Paredes de Coura** | Centro Coordenador de Transportes, Loja N.º 9, Rua 25 de Abril, 4940-526 Paredes de Coura
 - iii. **Loja Ponte de Lima** | Centro Comercial Rio Lima, Loja N.º 11, Praceta Adjunta à Rua Dr. Ferreira do Carmo N.º 17 a 27, 4990-011 Ponte de Lima
 - iv. **Loja Valença** | Avenida de São Teotónio, Edifício Lepanto N.º 17, R/C, 4930-768 Valença

- v. **Loja Vila Nova de Cerveira** | Rua Queirós Ribeiro, N.º 145 R/C, 4920-289 Vila Nova Cerveira

Sendo que a empresa dispõe de mais três lojas onde possam ser necessários os reforços previstos na secção anterior:

- vi. **Loja de Viana do Castelo** | Rua São Bartolomeu dos Mártires, N.º 156, 4904-878 Viana do Castelo
- vii. **Loja Caminha – Centro** | Largo Dr.º Bento Coelho da Rocha, N.º 116, 4910-118 Caminha
- viii. **Loja Caminha – Vila Praia de Âncora** | Centro Coordenador de Transportes, 4910-455 Vila Praia de Âncora

Cláusula 12.ª

(Condições da Prestação de Serviços)

1. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados nas condições e com o seguinte período de funcionamento:
 - a) Ao público, a realizar-se em período diurno de 2.ª a 6.ª feira, no horário entre as 9h00m e as 17h00m, com intervalo para almoço das 13h00 às 14h00, podendo ser o mesmo alterado, mediante comunicação por parte da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
 - b) Não obstante o horário de atendimento ao público atrás definido, o horário de prestação de serviços semanal é de 40 horas, compreendido entre as 8h50m e as 17h50m.
2. Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados de forma ininterrupta.
3. Para efeitos de acesso ao sistema de gestão comercial da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., bem como, as ferramentas de suporte às atividades inseridas na prestação dos serviços de atendimento presencial, serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

Cláusula 13.ª

(Atividades Gerais dos Serviços)

1. Os serviços objeto do presente contrato englobam todas as atividades inerentes à prestação do presente contrato, nomeadamente:

- a) Atendimento e assistência a clientes nas lojas de atendimento ao público, de acordo com as regras e procedimentos instituídos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
- b) Para efeitos do número anterior, o serviço de atendimento e assistência a clientes em loja abrange o atendimento presencial propriamente dito, bem como, as atividades de BackOffice a realizar de acordo com os procedimentos definidos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., neles se incluindo a análise de contas, reclamações de clientes, e quaisquer outras tarefas inerentes, o apoio técnico efetuando intervenções de manutenção, configurações informáticas e outras atividade consideradas necessárias para o bom desempenho do atendimento em geral;
- c) Constitui ainda obrigação do adjudicatário assegurar a gestão operacional das equipas, incluindo a equipa de atendimento pertencente aos quadros da A.D.A.M., nomeadamente a formação comportamental e de processos de atendimento sem prejuízo de a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. poder complementar ou reforçar essa formação;
- d) No caso de a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. detetar deficiências de desempenho ou ausência de prestação de serviço de atendimento presencial satisfatório, competirá ao adjudicatário substituir o operador de atendimento, repondo imediatamente o nível de serviço contratado;
- e) A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam

necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;

- f) Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros;
- g) Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
- h) O hardware necessário é da responsabilidade da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., pelo que qualquer anomalia deverá ser reportada com a devida antecedência para que o bom funcionamento do atendimento não seja colocado em causa;
- i) Além do hardware, as comunicações também são da responsabilidade da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., devendo qualquer anomalia ser comunicada. Em caso de falha total do sistema a falha deverá ser comunicada telefonicamente para os contactos a designar oportunamente;
- j) Semanalmente, a cada segunda-feira, o adjudicatário terá de entregar no Edifício Sede, sito na Rua São Bartolomeu dos Mártires n.º156, 4904-878 Viana do Castelo, entre as 9:00 e as 12:00H todos os processos originais para arquivo e correspondência diversa que seja necessária, sendo os custos de deslocação da sua responsabilidade;
- k) É da responsabilidade do adjudicatário, e às suas expensas, o depósito diário dos montantes recebidos em loja, em Entidade Bancária e conta a indicar atempadamente. Este depósito poderá ser efetuado até às 14:00 horas do dia seguinte ao recebimento;

- l) É da responsabilidade da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. a contratação de serviços de limpeza das lojas sem prejuízo da obrigação de comunicação por parte do prestador de serviços de eventuais faltas ou deficiente limpeza das instalações e ainda falta de consumíveis;
- m) A requisição de material de economato deve ser feita à A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., através do responsável pelo Atendimento, com a antecedência mínima de 30 dias;
- n) O pagamento da renda da loja, assim como as faturas da água e da luz são da responsabilidade da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

Cláusula 14.ª

(Níveis de Serviços)

O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço:

- a) Garantir que todos os clientes são devidamente esclarecidos relativamente aos assuntos apresentados;
- b) Garantir o registo de todos os atendimentos no sistema de gestão comercial;
- c) Garantir a recolha e depósito das conferências de caixa diárias, tendo em consideração as condições descritas pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., não podendo haver qualquer falha, aquando do reporte;
- d) O número médio de anulação de recebimentos não deverá exceder os 3 (três) por mês;
- e) O tempo médio de espera para atendimento a clientes não deverá ser superior a 10 minutos;
- f) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar as 3 (três) reclamações por mês.

Cláusula 15.ª

(Recursos Humanos / Equipa Técnica)

1. Para a execução das funções de atendimento presencial o adjudicatário terá de assegurar o seguinte mínimo diário de postos de Atendimento, num total de **6 (seis) técnicos permanentes**:

- i. **Loja Arcos de Valdevez** | dois postos de atendimento com a correspondente afetação de 1 (um) técnico permanente;
- ii. **Loja Paredes de Coura** | dois postos de atendimento com a correspondente afetação de 1 (um) técnico permanente;
- iii. **Loja Ponte de Lima** | três postos de atendimento com a correspondente afetação de 2 (dois) técnicos permanentes;
- iv. **Loja Valença** | dois postos de atendimento com a correspondente afetação de 1 (um) técnico permanente;
- v. **Loja Vila Nova de Cerveira** | dois postos de atendimento com a correspondente afetação de 1 (um) técnico permanente;

2. É da responsabilidade do Adjudicatário, sempre que se mostre necessário (faltas, férias, outros) a substituição de técnico (s) nas lojas acima indicadas e ainda nas abaixo mencionadas, sendo que a substituição terá de ser efetuada por recurso ao(s) técnico(s) afeto(s) ao serviço descrito na Secção 1 – Atendimento Telefónico;

- i. **Loja Caminha – Centro** | dois postos de atendimento com a correspondente afetação de 1 (um) técnico permanente;
- ii. **Loja Caminha – Vila Praia de Âncora** | dois postos de atendimento com a correspondente afetação de 1 (um) técnico permanente;
- iii. **Loja Viana do Castelo** | quatro postos de atendimento com a correspondente afetação de 3 (três) técnicos permanentes;

3. Nos casos previstos no número anterior, o transporte dos colaboradores, desde a sede da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., até à respetiva Loja de Atendimento é da responsabilidade da entidade adjudicante.

4. Nos casos em que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., não consiga garantir o transporte indicado no número anterior, este deve ser assegurado pelo Prestador de Serviços.

5. Para efeitos do número anterior, o Prestador de Serviços deve constituir uma “bolsa de quilómetros” correspondente a 10.000 quilómetros ano, a serem faturados apenas quando requisitados.

6. O pedido de uso da referida bolsa é feito expressamente pela A.D.A.M.

7. Para o cálculo do n.º de quilómetros a usar deverão ser calculados os quilómetros desde a morada da sede até à Loja de Atendimento onde será necessária substituição/reforço.

8. Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços, uma equipa técnica, que detenham, cumulativamente e no mínimo, as seguintes habilitações:

- a. 12º ano de escolaridade;
- b. 2 (dois) anos de experiência profissional na área de atendimento, presencial/telefónico.
- c. Conhecimentos avançados na área de informática na ótica do utilizador;
- d. Conhecimentos de inserção / atualização de conteúdos em diversas plataformas;
- e. Capacidade de comunicação e sentido crítico;
- f. Capacidade de expressão escrita e oral;
- g. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho S.A., pode, em situações excecionais, e devidamente justificadas aceitar elementos da equipa técnica que não detenham as habilitações indicadas;

9. Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., após análise do curriculum que deverá ser fornecido. Constitui requisito indispensável para que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o(s) novo(s)

técnico(s) detenha(m) qualificação profissional igual ou superior às do(s) técnico(s) a substituir.

10. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinge(m) os padrões desejados e/ou satisfaz(m) os objetivos, visão, estratégia e valores da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

11. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. pode impor formalmente a substituição dos trabalhadores que não ofereçam garantia de aptidão técnica, ou vierem a revelar-se indisciplinados, conflituosos ou desrespeitadores dos regulamentos internos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

12. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.

13. Os colaboradores afetos aos serviços objeto do presente contrato deverão pautar a sua atividade por regras de conduta, apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.

14. Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento à sua equipa técnica e à restante equipa de atendimento dos quadros da A.D.A.M., sem prejuízo de a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. poder ditar, a todo tempo, orientações e diretrizes.

Cláusula 16.ª

(Regras da Prestação de Serviços de Atendimento)

1. As presentes regras têm como objetivo definir a atuação do técnico de atendimento, em termos operacionais, no que se refere também às questões da imagem, sua e da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., e aos aspetos comportamentais, na relação com o cliente. Trata-se de uma função de grande importância para a A.D.A.M.

- Águas do Alto Minho, S.A., na medida em que reflete a sua imagem e das pessoas que aí trabalham. É imprescindível prestar um atendimento de qualidade, personalizado e eficaz.

2. Imagem

No atendimento presencial, a imagem dos técnicos é essencial, tendo em conta que serão a imagem da empresa que representa naquele espaço. Assim, para a presente prestação de serviço o técnico deverá perante o cliente:

- a) Empenhar-se por se apresentar com aspeto asseado e limpo no que respeita ao cabelo, unhas, odores e acessórios;
- b) Adotar uma postura cordial e acolhedora, tentando satisfazer as necessidades do cliente;
- c) O fardamento é obrigatório, salvo exceções justificadas e pela Águas do Alto Minho, sendo o fardamento facultado pela A.D.A.M.. O mesmo é constituído por: calça/saia, casaco, camisa e identificação;
- d) É da responsabilidade dos técnicos a lavagem e boa apresentação do fardamento;
- e) Ainda nesta matéria deverão ser cumpridas todas as regras registadas no Manual de Atendimento e do Utilizador a disponibilizar atempadamente;

3. Registo do atendimento

No serviço de registo de atendimento os operadores devem cumprir o procedimento instituído e cuja Instrução de Trabalho será disponibilizada, sendo **obrigatório**, o registo de todos os atendimentos de clientes.

4. Manual de Utilizador e de Atendimento e Instruções de Trabalho

Serão disponibilizados em sede de formação todos os Procedimentos, Instruções de Trabalho e Manuais necessário para uma boa execução do atendimento presencial.

Cláusula 17.ª

(Fiscalização da prestação de serviços)

1. As ações de fiscalização e controlo da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., em nada diminuem a responsabilidade do prestador de serviços pela boa execução dos mesmos, salvo naquilo que for expressamente determinado pelos Serviços da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. contrariando o parecer do adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito.
2. A fiscalização da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. incidirá sobre as condições da execução do serviço, o grau de satisfação do Cliente pela forma como foi contactado, gentileza e grau de competência para esclarecer as questões do cliente
3. Serão criadas fichas de não conformidade para registo das situações não conformes relativamente ao cumprimento dos procedimentos, instruções de trabalho ou outras instruções que sejam remetidas.
4. Será também apreciada a qualidade da informação adicional prestada aos Clientes e à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..
5. Dos resultados dessa fiscalização a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de omitir a identidade dos Clientes e a sua residência.
6. Os Técnicos de Atendimento poderão ser permanentemente acompanhados no seu trabalho, por um ou mais elementos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

Cláusula 18.ª

(Reclamações do Cliente)

1. As reclamações dos Clientes sobre serviço deficiente ou sobre danos durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente, serão encaminhadas, de imediato, para o prestador do serviço que deverá analisar as causas da reclamação e

resolver a reclamação, podendo ter de assumir os encargos respetivos e a responsabilidade pelos potenciais danos provocados, enviando, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., relatório sobre a situação, onde se refira as medidas que foram adotadas.

2. As reclamações de serviços executados pelo adjudicatário serão, por norma, resolvidas pelo prestador do serviço. Nesta matéria considera-se qualquer ação que seja necessário para apaziguar o reclamante, na eventualidade de se confirmar que a responsabilidade é efetivamente do prestador de serviços, podendo ter de reunir com o cliente, em casos extremos. O raio máximo para as deslocações é o definido pela área de abrangência do sistema em que a A.D.A.M.- Águas do Alto Minho, S.A. atua – Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo, e Vila Nova de Cerveira.

3. Eventuais deslocações da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. aos locais das reclamações, para resolução excecional das mesmas, constituirão sempre encargo do adjudicatário e terão uma penalização igual ao dobro do valor do trabalho realizado inadequadamente pelo prestador do serviço. O tempo empregue pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. associado à resolução das reclamações será apurado pelo registo de tempos despendido em reuniões e análise para o efeito. A contagem das horas inclui o período de deslocação.