

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE LEITURAS DE CONTADORES DE ÁGUA

PRC 047/2019

Assinado por: **JOÃO ORLANDO DE ARAÚJO VILAS**

BOAS

Num. de Identificação: BI064623890

Data: 2020.04.20 16:25:01+01'00'



CARTÃO DE CIDADÃO

CADERNO DE ENCARGOS

Índice

Cláusula 1.ª	5
(Objeto)	5
Cláusula 2.ª	5
(Contrato)	5
Cláusula 3.ª	5
(Preço base)	5
Cláusula 4.ª	6
(Prazo)	6
Cláusula 5.ª	6
(Obrigações principais do adjudicatário)	6
Cláusula 6.ª	8
(Obrigações complementares)	8
Cláusula 7.ª	8
(Forma da prestação de serviços)	8
Cláusula 8.ª	8
(Transferência da propriedade)	8
Cláusula 9.ª	9
(Conformidade e garantia técnica)	9
Cláusula 10.ª	9
(Objeto do dever de sigilo)	9
Cláusula 11.ª	9
(Prazo do dever de sigilo)	9
Cláusula 12.ª	9
(Proteção de dados pessoais e RGPD)	9
Cláusula 13.ª	11
(Inoperabilidade digital)	11
Cláusula 14.ª	12
(Prestação do Serviço)	12
Cláusula 15.ª	12
(Preço contratual)	12

Cláusula 16.^a	13
(Condições de pagamento)	13
Cláusula 17.^a	13
(Acompanhamento e controlo do contrato)	13
Cláusula 18.^a	13
(Seguros e Encargos Sociais)	13
Cláusula 19.^a	14
(Penalidades contratuais)	14
Cláusula 20.^a	15
(Força maior)	15
Cláusula 21.^a	16
(Resolução por parte da A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.)	16
Cláusula 22.^a	17
(Incumprimento imputável à A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.)	17
Cláusula 23.^a	17
(Responsabilidades)	17
Cláusula 24.^a	17
(Foro competente)	17
Cláusula 25.^a	18
(Regulamentos dos fornecedores)	18
Cláusula 26.^a	18
(Cessão da posição contratual e Subcontratação)	18
Cláusula 27.^a	19
(Comunicações e notificações)	19
Cláusula 28.^a	19
(Contagem dos prazos)	19
Cláusula 29.^a	19
(Legislação aplicável)	19
Cláusula 30.^a	20
(Descrição dos Serviços)	20
Cláusula 31.^a	20
(Zonas Geográficas de distribuição de Giros)	20

Cláusula 32.^a	21
(Recursos Materiais)	21
Cláusula 33.^a	22
(Recursos Humanos / Equipa Técnica de Leitura)	22
Cláusula 34.^a	24
(Regras da prestação de serviços)	24
Cláusula 35.^a	28
(Tipificação dos códigos de justificação na atividade de leituras)	28
Cláusula 36.^a	29
(Fiscalizações da prestação de serviços)	29
Cláusula 37.^a	30
(Reclamações Cliente)	30
Cláusula 38.^a	30
(Ocorrências durante a realização dos Serviços)	30

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.^a **(Objeto)**

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato para aquisição de serviços de leitura de contadores de água instalados nos locais de abastecimento dos clientes da ADAM – Águas do Alto Minho, S.A., 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 suprimentos 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, 130.000,00 EUR (cento e trinta mil euros) para o período de execução contratual de 1 (um) ano, considerando-se, em caso de renovação do contrato, a despesa máxima prevista de 390.000,00 EUR (trezentos e noventa mil 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 dos 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, ou na data em que o valor pago ao adjudicatário pelos serviços executados perfizer o preço base do procedimento, conforme o que ocorrer primeiro.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Subsecção I – Disposições gerais

Cláusula 5.^a
(Obrigações principais do adjudicatário)

I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato, constituem obrigações principais do adjudicatário, 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. Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação e formação adequada e com respeito pelos requisitos mínimos definidos na cláusula 34 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;
- c. Assegurar que os seus colaboradores não iniciam o serviço, sem que estejam reunidas todas as regras de identificação da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., e sem que estejam munidos com todos os equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços previstos na cláusula 33 do caderno de encargos;
- d. Afetar à prestação dos serviços a quantidade de equipamentos, no mínimo, em número igual ao dos elementos da equipa técnica de leitura;
- e. Assegurar o transporte dos seus colaboradores, para e durante cada um dos agrupamentos de locais de leitura (giros diários);
- f. Garantir a segurança dos seus colaboradores através de contratos de seguros;
- g. Garantir a realização de todos os giros programados, cumprindo a sua data de fecho;
- h. Estabelecer os horários necessários e adequados à completa e perfeita execução do objeto contratual;

- i. No caso de falha dos giros programados, informar a A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., no máximo até às 10:00 horas desse mesmo dia, ainda que seja sua responsabilidade encontrar os meios alternativos para minimizar a falha, sem prejuízo das penalidades aplicáveis;
- j. Garantir a boa conduta e apresentação cuidada dos seus colaboradores durante a execução dos serviços para a da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., objeto do presente contrato;
- k. Fornecer à da 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;
- l. 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 34 do presente caderno de encargos;
- m. Promover ações de formação aos seus colaboradores a pedido da AdAM ou outras sempre que se justifiquem no âmbito da atividade desenvolvida
- a. Solicitar, previamente e por escrito, autorização à da 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 34 do presente caderno de encargos;
- n. Registar na aplicação de mobilidade de leituras, a fornecer pela A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A., qualquer ocorrência de anomalia ou ilegalidade verificadas nas redes prediais e públicas de águas e saneamento;
- o. Reportar eventuais anomalias na organização dos giros, dando indicação do modo mais eficaz para a execução mais eficiente dos mesmos;
- p. Efetuar as leituras previamente agendadas com os clientes da AdAM, desde que o agendamento seja feito para a mesma data da realização do respetivo giro de leitura;
- q. As leituras dos contadores de água deverão ter precisão ao nível dos m³,
- r. Cumprir com a legislação em vigor, em todas as suas vertentes;
 - a. Sujeitar-se à ação fiscalizadora da entidade adjudicante;
 - b. Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;
- s. Prestar as informações que forem solicitadas pela da A.D.A.M. – Águas do Alto Minho, S.A..

2. 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.

3. 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.

4. 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)

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 todas as especificações e requisitos técnicos indicados no presente caderno de encargos e respetivas Cláusulas Especiais 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. A execução dos serviços será efetuada, sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, em função das necessidades da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** e nas datas acordadas.

2. O adjudicatário elaborará e apresentará à **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** um relatório mensal o resumo das atividades desenvolvidas, contendo nomeadamente:

- a. Quantidade do serviço realizado (por Zona / Município / Giro, dia e indicações, nomeadamente, do técnico que efetuou);
- b. Não conformidades detetadas;
- c. Eventuais propostas, recomendações ou sugestões de melhoria.

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)

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 e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislações aplicáveis.

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)

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 subcontratada cumprirão o disposto na LPDP e nas demais legislações aplicáveis, 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 celebrar com outras entidades por si subcontratadas.

7. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais legislações aplicáveis 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 RGPD, 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 seguintes normas abertas:

- a. Lei n.º 36/2011, de 21 de junho - Adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado;
- b. 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 (Prestação do Serviço)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais da A.D.A.M – Águas do Alto Minho, S.A. as seguintes:
2. Fornecer o planeamento do trabalho com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias de calendário;
3. Fornecer atempadamente os giros de leitura a executar, impreterivelmente até as 9h00m do dia da sua execução;
4. Dar formação sobre a utilização do software de recolha de leituras e identificação das principais anomalias, no contexto do serviço de leituras.

Cláusula 15.^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. 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.
3. As quantidades apresentadas no presente de Caderno de Encargos, são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.
4. 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.
5. 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.
6. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual e eventuais renovações se as houver.

Cláusula 16.^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.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a emissão da respetiva declaração de aceitação pela **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, do Relatório Mensal de Atividades previsto no n.º 2 da cláusula 7.^a.

3. Em caso de discordância por parte da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Em caso de atraso da **A.D.A.M. - ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.** no cumprimento das obrigações de pagamento do preço contratual, tem o adjudicatário direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, pelo período correspondente à mora, calculados à taxa de juro fixada no n.º 2 do artigo 806.º do Código Civil para o incumprimento das obrigações civis.

Cláusula 17.^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, no mínimo quinzenais.

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 18.^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 50 000,00 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 prestação de serviços, 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 19.^a

(Penalidades contratuais)

I. Sem prejuízo das disposições previstas no CCP para o efeito e direito de resolução do contrato, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AdAM pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos e consoante o caso:

a) Por cada leitura errada, confirmada pela AdAM, será deduzido o valor correspondente ao triplo do valor da leitura;

- b) A falha de realização das leituras de um giro, na data programada, tem uma penalização igual ao número de locais de consumo do giro multiplicado pelo custo unitário da leitura;
- c) A realização de giros de leituras em datas diferentes das programadas, sem prévia autorização da AdAM não serão consideradas válidas e, consequentemente, não serão pagas pela AdAM ao adjudicatário;
- d) Caso a taxa mínima de leituras seja inferior a 90% do total do giro, o adjudicatário terá uma penalização igual ao diferencial entre esta percentagem e o número de leituras efetuadas, multiplicado pelo valor unitário por leitura:

Exemplo – 90% de um giro de 300 leituras corresponde a 270 leituras. Caso só tenham sido efetuadas 250 leituras do giro, a penalização será de 20 leituras a multiplicar pelo valor unitário de leitura.

- e) Os cálculos das penalizações serão efetuados mensalmente com base nos valores acumulados dos giros e os valores acumulados das leituras efetuadas com sucesso.

2. A AdAM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AdAM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

4. A AdAM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

Cláusula 20ª (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 21.^a

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

I. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos gerais, pode a AdAM resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente num dos seguintes casos:

- a) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente caderno de encargos e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento do sistema de faturação associado;
- b) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da AdAM na prestação contratual;
- c) Quando a percentagem média das leituras realizadas, por um período consecutivo de 30 (trinta) dias, for inferior a 80% do volume total dos giros a ler;
- d) Quando a percentagem média de erros, nas leituras registadas num período consecutivo de 30 (trinta) dias, for igual ou superior a 1% do total das leituras registadas nesse período;
- e) Se se verificar a ocorrência da não execução de leituras, nas datas programadas, em 3 (três) dias consecutivos ou em 5 (cinco) dias intercalados.

2. O direito de resolução referido nos números anteriores exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela AdAM.
3. A resolução sancionatória do contrato de aquisição de serviços, pelo incumprimento definitivo do contrato pelo adjudicatário, constitui a entidade adjudicante no direito a uma indemnização pelos prejuízos sofridos pelo inadimplemento da contraparte, indemnização essa que, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 810.º do Código Civil, se fixa no montante correspondente a 20% do preço contratual.
4. O disposto no número anterior não obsta a que a entidade adjudicante exija indemnização pelo dano excedente à pré-liquidação ali concretizada.
5. Os valores referidos nos n.º 3 e 4 da presente cláusula, serão deduzidos, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 333.º do CCP, das quantias devidas e/ou pela execução das garantias prestadas e/ou prosseguido judicialmente, quando não for pago voluntariamente pelo adjudicatário no prazo de 10 (dez) dias após notificação da decisão de resolução sancionatória pela entidade adjudicante.

Cláusula 22.ª

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

Se a **AdAM** 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 23.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 24.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 25.^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. <http://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 26.^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 carecem 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 27.^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 28.^a

(Contagem dos prazos)

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

Cláusula 29.^a

(Legislação aplicável)

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

CLÁUSULAS ESPECIAIS

Cláusula 30.^a

(Descrição dos Serviços)

- a) Com a celebração do contrato, a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. visa assegurar a leitura de contadores de água de forma eficiente, em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver, assim como assegurar um conjunto de tarefas e serviços associados àqueles serviços de leitura, nomeadamente a correção de dados dos locais e verificação e registo de anomalias de funcionamento ou ligações ao sistema público, assim como registo fotográfico de todos os contadores objeto de leitura, de modo a que a mesma seja visualizada com nitidez de modo a evitar possíveis discrepâncias relativamente à introduzida na aplicação de recolha de leituras.
- b) Sempre que se verifique a impossibilidade de recolha de leitura por parte do técnico por impossibilidade de acesso ao contador, nos casos em que o contador se encontra no interior da propriedade privada, dentro da habitação, ou em ala comum de prédio e seja impossível o acesso ao seu interior, o técnico deverá fotografar o local de modo a mostrar a sua presença na data e hora indicada.
- c) A recolha local de leituras de contadores visa obter por acesso direto aos equipamentos de medição e dentro da periodicidade estabelecida, a informação registada nos mesmos.

Cláusula 31.^a

(Zonas Geográficas de distribuição de Giros)

- 1. A área de distribuição das zona de leitura da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. irá abranger aproximadamente 1585 km² de área distribuída pelos 7 (sete) concelhos da sua zona de influência, com cerca de 108.000 clientes com contador de água com uma frequência de leituras bimestral, podendo de acordo com solicitação efetuada pela entidade Adjudicante ter outra periodicidade.
- 2. Atendendo a que a AdAM dispõe de uma equipa interna de leitores, atualmente o volume anual expectável de leituras a atribuir a prestadores de serviços é de, aproximadamente, 325.000 (trezentas e vinte e cinco mil) leituras/ano.
- 3. Este número é indicativo, sendo expectável o aumento do mesmo, assim como dos giros de leitura ao longo da execução do presente contrato.
- 4. O número referido no ponto 2. já prevê uma percentagem de eventuais baixas médicas, reformas antecipadas ou outros fatores que justifiquem a atribuição de giros de leitura em maior número, embora possa se revelar insuficiente pelo que o adjudicatário deve reunir condições caso o volume aumente.
- 5. O adjudicatário deve ainda prever um maior volume e trabalho nos meses de julho e agosto, por forma a colmatar período de férias dos leitores da AdAM.
- 6. Os giros estão distribuídos por 7 zonas geográficas, abrangendo cada uma os seguintes concelhos:

Zona A – Arcos de Valdevez

Área: 446 Km²;

Nº Clientes (variável): 11.100

Zona B – Caminha;

Área: 135 Km²;

Nº Clientes (variável): 14.000

Zona C – Vila Nova de Cerveira

Área: 107 Km²

Nº Clientes (variável): 5.300

Zona D – Valença;

Área: 116 Km²

Nº Clientes (variável): 8.300

Zona E – Viana do Castelo

Área: 116 Km²;

Nº Clientes (variável): 8.300

Zona F – Paredes de Coura

Área: 116 Km²

Nº Clientes (variável): 8.300

Zona F – Ponte de Lima

Área: 319 Km²

Nº Clientes (variável): 6500

7. O prestador de serviços deverá garantir um mínimo de 4 leituras reais por cliente sendo que a Entidade Adjudicante não pagará mais que 6 leituras reais por cliente, salvo exceções determinadas pela Entidade Adjudicante e de acordo com o ponto seguinte.

8. Durante o período contratual frequência referida no ponto 1. da presente cláusula pode ser alterada pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., sempre que necessário, ou estipular frequências distintas para casos específicos, em qualquer momento da prestação de serviços, devendo nos referidos casos ser efetuada comunicação ao prestador do serviço com 15 (quinze) dias de antecedência

Cláusula 32.^a
(Recursos Materiais)

1. O prestador de serviço deve munir-se dos equipamentos necessários à execução dos serviços previstos, nomeadamente, chave universal, PDA/Smartphone, lanternas, ganchos para levantamento de tampas.

2. Quanto ao PDA/Smartphone para instalação da aplicação móvel para registo de leituras este deve conter as seguintes especificações mínimas:

Processador	
Tipo Processador	Octa-Core ou superior
Velocidade Processador	1.6 GHz ou superior
Ecrã	
Resolução (Ecrã Principal)	720 x 1280 (HD) ou superior
Tamanho (Ecrã Principal)	126.7mm (5.0") ou superior
Câmara Fotográfica	
Câmara Principal - Resolução	16.0 MP
Memória	
Memória RAM (GB)	3 ou superior
Memória ROM (GB)	32 ou superior
Memória Disponível (GB)*	20 ou superior
Tecnologia de Localização	GPS, Glonass, Beidou, Galileo
Bluetooth	Bluetooth v5.0
Wi-Fi	802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz
Sistema Operativo / Segurança	
Android	Versão 9
Sistema de Segurança	Knox Container

3. O fornecimento e manutenção dos equipamentos para utilização nesta prestação de serviço, é da responsabilidade do prestador do serviço.

4. Cada equipamento de registo de leituras terá de possuir um cartão SIM para comunicação de voz e dados, sendo que o processo de aquisição e os custos de fornecimento e manutenção são da responsabilidade do prestador de serviço.

5. Os equipamentos em utilização nesta prestação de serviço terão que ser registados previamente na aplicação de mobilidade de leituras e serviços da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., pelo que o prestador deverá solicitar com a antecedência de 2 dias o seu registo.

6. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. fornecerá elementos de identificação presencial para os leitores que o adjudicatário tenha ao seu serviço, devendo obrigatoriamente ser utilizado sempre que os mesmos se encontrem ao serviço da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

7. O prestador de serviços deverá assegurar o transporte necessário da equipa técnica de leituras, para e durante cada um dos agrupamentos de locais de leitura (giros diários).

Cláusula 33.^a

(Recursos Humanos / Equipa Técnica de Leitura)

I. 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, contratualmente ligados ao prestador de serviços, para giros de periodicidade bimensal, podendo, no entanto, ser necessário afetar mais

elementos, consoante as necessidades verificadas no decurso da execução do contrato (por exemplo, giros de periodicidade mensal).

2. A relação contratual entre o prestador de serviços e todos os meios e recursos humanos afetos à correta e eficaz execução do contrato – em todas as suas vertentes - é da exclusiva e inteira responsabilidade do mesmo.

3. A composição da equipa afeta a esta prestação de serviços deverá ser a seguinte:

a) 1 (um) Gestor de Contrato/Coordenador da Prestação de Serviços, o qual terá funções de supervisão dos Técnicos de Leitura dos Contadores a operar no terreno e interface com a entidade adjudicante, devendo ainda possuir, cumulativamente e no mínimo, as seguintes habilitações:

i) 12.º ano de escolaridade; e

ii) 2 (dois) anos de experiência profissional como supervisor/coordenador de equipas de prestação de serviços de leitura de contadores no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade ou gás ou assistência técnica ao domicílio no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade, gás ou telecomunicações.

b) Técnicos de Leitura de Contadores, necessários ao cumprimento dos giros enviados, os quais realizarão os trabalhos de campo de leitura de contadores de clientes da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. nas zonas geográficas identificadas na cláusula 32, devendo ainda possuir, cada um deles, cumulativamente, e no mínimo, as seguintes habilitações:

i) 9.º ano de escolaridade, e

ii) 1 (um) ano de experiência profissional em leitura de contadores no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade ou gás ou assistência técnica ao domicílio no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade, gás ou telecomunicações.

c) Os elementos eventualmente propostos para substituição, do Gestor/Coordenador ou dos técnicos de leituras, deverão ter o mesmo nível de experiência, dos respetivos elementos efetivos.

4. 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.

5. 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..

6. 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..

7. 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.

8. 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.

9. Compete ao prestador de serviço garantir, em permanência, que a equipa técnica de leitura, se apresentem com vestuário adequado, devidamente identificados com o cartão personalizado, emitido pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. e um colete identificativo do serviço, com a seguinte descrição “Ao Serviço da Águas do Alto Minho, S.A.”, o qual deverá ser fornecido pelo adjudicatário.

Cláusula 34.^a

(Regras da prestação de serviços)

1. As presentes regras têm como objetivo definir a atuação do leitor 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 permite determinar o consumo de água efetuado pelos clientes e considerado para efeitos de faturação. É imprescindível realizar um trabalho de qualidade, com o máximo de atenção para que haja rigor e fiabilidade na recolha de leituras e outros dados relevantes.

2. Relação com os clientes

Na relação com os clientes os leitores devem:

- a) Pautar a sua atividade por regras de conduta, de apresentação e de relacionamento, que nunca ponham em causa a imagem da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., assim como a segurança e privacidade dos clientes;
- b) Em termos de vestuário e apresentação é necessário ter presente as diversas sensibilidades dos clientes a visitar, transpondo para estes uma imagem de confiança, nunca esquecendo que a sua imagem deve dignificar a imagem da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.. Os leitores têm de possuir vestuário que identifique que estão ao serviço da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., nos termos definidos na cláusula 34.10;
- c) Ao tocar às campainhas ou bater às portas o leitor deverá aguardar um tempo razoável para que possa ser atendido, uma vez que há zonas do itinerário, com população muito envelhecida. Alerta-se que há pessoas idosas com dificuldade de movimentação que demoram mais tempo a chegar à porta. Do mesmo modo há habitações onde a distância entre as divisões e a entrada são muito grandes;
- d) É importante aguardar mais algum tempo e fazer a leitura para se conseguir um índice de realização de leituras elevado, evitando assim que estes contadores fiquem sem ser lidos durante um período de tempo alargado, com todas as implicações negativas que tem para o cliente, para a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. e para a entidade prestadora de serviços;
- e) Nos prédios onde haja porteiro(a) é aconselhável que se dirijam a ele(a) inicialmente, visto ser usual possuírem as chaves de acesso a diversos locais;
- f) Mesmo que alguém informe que determinado cliente não está em casa, o leitor deve, evitando fazê-lo na presença de quem prestou a informação, tentar tocar à porta pois, por

outra entrada ou sem o conhecimento de quem deu a informação, alguém poderá ter entretanto chegado à residência

g) Ao leitor é vedado entrar sozinho em casa do cliente. Quando uma chave estiver na posse da porteira ou de uma vizinha, só deve efetuar a leitura se estiver acompanhado. Se o acompanhamento não for possível não deve ser efetuada a leitura, anotando-se a ocorrência e o motivo na aplicação informática de leituras;

h) Quando, ao tentar bater a uma porta, se constatare que esta se encontra aberta, sem ninguém para atender o leitor, este não deve entrar. Antes de abandonar o local, o leitor deve tentar avisar os vizinhos ou a porteira e inscrever a anomalia nas anotações do local;

i) Se, ao tocar à campainha ou bater à porta, verificar que no local apenas se encontram crianças, deverá solicitar a presença de um vizinho ou da porteira. Se tal acompanhamento não for possível não se efetua a leitura, anotando-se a ocorrência nas situações de erro com o código 05 Impedido (menores), para justificar a inexistência de leitura;

j) Para evitar reclamações e, dada a importância desta tarefa, o leitor deverá promover todos os esforços para ler corretamente todos os contadores. Se entretanto já se encontrar em outro piso do prédio, quando o cliente abrir a porta, tem de ler o contador antes de abandonar o prédio;

k) Do mesmo modo depois de ter saído do prédio, se regressar um cliente que estava ausente na hora da visita e lhe peça para voltar atrás para efetuar a sua leitura, deverá satisfazer esse pedido;

l) O leitor não deve dar esclarecimentos nem informações sobre assuntos ou procedimentos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., devendo encaminhar para os canais de atendimento disponíveis por exemplo na fatura da água.

m) O leitor deve sempre em caso de falta de acesso ao contador, fotografar o local onde esteve presente, para comprovar sempre a sua presença no local em caso, em caso de diferendo com o cliente e de molde a que com a foto a ADAM consiga georreferenciar todas as suas instalações;

3. Organização dos giros de leituras

Os giros de leituras terão a seguinte organização:

- a) Os giros são atribuídos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. diariamente, com antecedência mínima face à data de execução do giro de 1 (um) dia útil, podendo em casos excecionais o fornecimento por meio digital/correio eletrónico (uma listagem por giro);
- b) No final de cada dia, a listagem (caso seja por correio eletrónico) tem que ser enviado para o correio eletrónico da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. a indicar em fase posterior.
- c) O carregamento dos giros para os equipamentos referidos no ponto 33, é estabelecida através de comunicação de dados, que ativa um processo de sincronização de informação entre o equipamento e a aplicação da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
- d) Caso seja detetada alguma dificuldade técnica na sincronização de informação dos giros esta deve ser comunicada de imediato à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., caso tal ocorra no fecho do giro ao final do dia, o adjudicatário é obrigado a contactar a A.D.A.M.

- Águas do Alto Minho, S.A. até as 9:30 horas do dia útil seguinte, no sentido de se encontrar a melhor forma de proceder à entrega dos ficheiros.
- e) Nos giros de leitura estão inseridos os locais a visitar, ou seja, o conjunto dos contadores a ler, organizados numa lógica de localização geográfica otimizada. Estão também contempladas diversas informações sobre cada um dos clientes a visitar, nomeadamente: nome, morada, número de polícia, código de cliente, código de local, número, marca e calibre do contador, última leitura que serviu de base à faturação, média de consumo.
- f) Com frequência mínima de 2 (duas) vezes por dia, a meio e no fim do dia, deverão efetuar a sincronização dos dados dos giros, para que a informação seja salvaguardada com a frequência mínima desejável.

4. Instruções de leitura

Os serviços de leituras dos contadores devem respeitar as seguintes normas:

- a) Os leitores devem visitar todos os locais inscritos nos giros, mesmo que estes constem com indicação de água fechada, locais vagos sem cliente inscrito ou com contador retirado. Nos locais onde não conste cliente inscrito mas exista contador deverá ser efetuada leitura e dado conhecimento do facto à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
- b) Nos locais em situação “vago” ou “contador retirado” deverá ser verificado se a água está aberta ou fechada e o local habitado ou desabitado, registando eventuais anomalias nas anotações do local da aplicação informática de leituras, para que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. possa ter conhecimento e tome medidas corretivas.
- c) Devem também visitar os locais que, embora não registados nos giros, e desde que fiquem dentro do itinerário, lhe suscitem suspeitas. Tal procedimento permite detetar situações de abastecimentos irregulares e fraudulentos devendo as mesmas ser registadas nas anotações dos locais ou dos giros.
- d) Durante a execução do giro, além das leituras, é obrigação do adjudicatário proceder à correção de dados dos locais e clientes visitados (caso verifique erros ou a solicitação dos clientes), verificar anomalias de funcionamento, nomeadamente contadores parados, contadores violados, ligações indevidas de água e saneamento, perdas de água e outras anomalias devidamente identificadas pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.. Estas ocorrências e anomalias deverão ser registadas no equipamento de registo de leituras.

5. Os técnicos de leituras devem ainda:

- a) Fazer o registo das leituras nos equipamentos, bem como de informações adicionais dos locais a visitar;
- b) Fazer o registo das justificações de inexistência de leituras nos equipamentos;
- c) Fazer o registo das justificações de erro ou desvio de média das leituras nos equipamentos;
- d) Fazer o registo de avaria do contador ou necessidade de substituição;
- e) Fazer o registo de situações anómalas detetadas em locais a visitar, ou em infraestruturas da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., nos equipamentos.

6. O prestador de serviço deverá fazer a articulação apropriada com a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., do circuito de receção e controlo dos locais a visitar para a realização das leituras, bem como do cumprimento de regras e procedimentos estabelecidos.

7. O prestador de serviço deverá assegurar a transmissão de dados, entre ele e a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., através da Internet ou linha telefónica dedicada de acordo com as regras definidas pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. neste Caderno de Encargos.

8. Nos contadores colocados em nichos fechados à chave, os Técnicos de Leitura de Contadores devem diligenciar para que seja o possuidor da chave a abri-los. Terá, no entanto, em consideração casos de pessoas idosas, deficientes ou outros, para quem se pode ter a delicadeza da ajuda. Nos nichos fechados à chave, mas com fechadura universal, tipo “chave triangular”, os Técnicos de Leitura de Contadores não necessitarão de solicitar a respetiva chave, pois devem andar sempre munidos deste tipo de chaves.

9. Quando os Técnicos de Leitura de Contadores verificarem que a casa está desabitada, executarão o serviço e participarão a ocorrência na aplicação.

10. Os Técnicos de Leitura de Contadores deverão, de imediato, registar na aplicação, o consumo fraudulento, quando este for detetado no local, no prédio ou na rua.

11. Sempre que não tiver acesso para a realização da leitura, deverá justificar qual o motivo do não acesso, utilizando para isso a listagem de códigos definidos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

12. Sempre que a leitura registada originar um alerta para desvio da média de consumo, os Técnicos de Leitura de Contadores deverão confirmar a leitura e justificar o desvio, utilizando para isso a listagem de códigos definidos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

13. Sempre que o contador apresentar sinais de avaria, viciação ou estiver parado, os Técnicos de Leitura de Contadores deverão registar a anomalia do contador, utilizando para isso a listagem de códigos definidos pela A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. e agendar com o Cliente a data e período horário de substituição do mesmo.

14. Os locais sem Cliente com contador e sem Cliente sem contador têm de ser visitados, os primeiros para obtenção de leitura e ambos para garantia de que não existem consumos ilícitos.

15. Quando detetar que um contador está mal enquadrado num giro e para que possa ser incluído no giro correto ou que não esteja na sequência correta, deve indicar esse facto na aplicação, para que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. possa proceder à devida correção.

16. É de extrema importância inserir informações especiais de leitura para facilitar futuras leituras. Também é possível modificar a informação de localização do contador, assim como colocar coordenadas geográficas.

17. As visitas aos locais de abastecimento, quando aplicável a modalidade de “aviso prévio de leitura” deverão ser efetuadas de acordo com os horários previamente estabelecidos e constantes do aviso de leitura que deverá ser afixado com, pelo menos, dois dias de antecedência. Na colocação dos avisos deverá haver o cuidado de colocar os mesmos em local visível na porta do prédio. Quando uma porta aparentar estar em mau estado, o aviso deve ser colocado na ombreira da porta. No caso das vivendas, os avisos devem ser deixados preferencialmente nas caixas de correio.

18. Nos estabelecimentos comerciais/industriais as visitas serão feitas dentro do horário de funcionamento de cada um dos estabelecimentos, devendo o leitor adaptar o itinerário a esta circunstância. É conveniente que registe na aplicação os horários de funcionamento dos

estabelecimentos quando estes não se encontrarem ainda registados ou tenham sofrido alterações face ao que se encontra inscrito.

19. Em casos de estabelecimentos comerciais que funcionam apenas à noite, como é o caso de bares e discotecas, o leitor deve inscrever/atualizar esta informação diretamente na aplicação.

20. Em relação a lojas fechadas, mesmo que se encontrem protegidas com cadeados ou entaipadas, o leitor deverá também certificar-se de que não se encontra realmente ninguém no local, pois pode existir outra entrada e estar alguém no seu interior, permitindo assim que se efetue a leitura do contador.

21. Quando um cliente informar não se tratar do contratante inscrito, ou o leitor disso se aperceber pela consulta no terminal portátil, deve participar a ocorrência nas anotações do local de modo a que a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. possa analisar e atualizar esta situação contratual.

22. Caso o leitor detete que o tipo de utilização do local está mal classificado (ex. restaurante classificado como habitacional), deve registar como nota na aplicação.

23. Quando, na visita a um local de consumo, verificar que a casa se encontra desabitada, por abandono ou falecimento do contratante, deverá registar essa informação nas anotações do local.

24. Colocação de avisos

Colocação de avisos de leitura:

Ficará a cargo de cada um dos Técnicos de Leitura de Contadores a colocação de avisos de leitura nas portas dos locais a visitar

Cláusula 35.^a

(Tipificação dos códigos de justificação na atividade de leituras)

I. Justificação para cada tipo de leitura

Código – N – Leitura não lida

Código – L – Leitura Lida

Código – R – Contador Avariado

Código – V – Contador Violado

Código – H – Contador com Humidade

Código – F – Contador com Fuga

Código N – Não Lida (Contador não lido)

- Contador não lido é aplicado a todos os contadores que não são lidos, em virtude de o leitor não ter acesso ao contador, pelo mesmo se situar no interior da habitação, dentro de propriedade privada, ou na ala comum do prédio e no momento que o leitor passa no local, ninguém se encontrar presente no local. Nestes casos o leitor terá sempre que fotografar o local, de modo a provar que naquela data e hora esteve presente para efetuar a leitura.

Código L – Leitura Lida (Contador Lido pelo leitor)

- Contador lido, sempre que a leitura do contador for efetuado por um técnico da ADAM ou prestador de serviços.

Código R – Contador Avariado (Contador apresenta avaria no seu mecanismo)

- Sempre que o leitor ao efetuar a leitura do mesmo detete sinais de o mesmo não se encontrar em bom funcionamento, designadamente apresentar a mesma leitura do mês ou meses anteriores e a habitação mostre sinais de estar habitada.
- O mecanismo de leitura estar a contar erradamente;
- Os algarismos das leituras e dos contadores já se encontrarem ilegíveis, de modo a não ser possível confirmar o número de contador, nem ser possível verificar a leitura do mesmo.

Código V – Contador violado indevidamente (contador apresenta sinais de ter sido infringido)

- Sempre que o leitor ao efetuar a leitura, verificar que o contador tenha sido ou manifeste indícios de ter sido manipulado por pessoas não autorizadas pela ADAM.

Código H – Contador com humidade (Contador humidade no mecanismo de leitura)

- Sempre que o leitor ao efetuar a leitura do mesmo não consiga fazê-lo em virtude existir demasiada condensação de água no mostrador impossibilitando a confirmação dos algarismos.

Código F – Contador com fuga (Contador que apresenta fuga de água na rede predial)

- Sempre que o leitor ao efetuar a leitura do mesmo verifique que o contador apresente uma leitura demasiado díspar com a última leitura registada, ou detete sinais de fuga de água na rede predial deve sinalizar a mesma.

Cláusula 36.^a

(Fiscalizações 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, a oportunidade de deslocação a casa do Cliente no período requerido, o grau de satisfação do Cliente pela forma como foi contactado e como aceitou a presença dos técnicos do adjudicatário, designadamente, quanto à sua apresentação, comportamento e civismo.

3. Será também apreciada a qualidade da informação adicional à execução do serviço, 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 Leitura de Contadores poderão ser permanentemente acompanhados no trabalho de campo, por um ou mais elementos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

Cláusula 37.^a **(Reclamações 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 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.

2. As reclamações de serviços executados pelo adjudicatário serão, por norma, resolvidas pelo prestador do serviço.

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.

Cláusula 38.^a **(Ocorrências durante a realização dos Serviços)**

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a resolução de ocorrências/danos que ocorram durante a realização do serviço, da forma mais rápida e eficaz, por forma a repor a normalidade sem quaisquer encargos para o Cliente. A A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. deverá ser de imediato avisada.

2. Destas avarias não pode resultar qualquer deficiência no abastecimento do Cliente, a não ser durante o espaço de tempo estritamente necessário para a reparação da ocorrência.

3. Eventuais danos emergentes ou consequência destas avarias são da inteira responsabilidade do prestador de serviços, que os deve assumir imediatamente perante os lesados.