

AdRA - ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, S. A.

CONCURSO PÚBLICO Nº 52/2020_DC

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PARA A ÁREA
COMERCIAL DA ADRA – TELEFÓNICO E PRESENCIAL**

CADERNO DE ENCARGOS

(página propositadamente deixada em branco)

ÍNDICE

Cláusula 1. ^a	5
Objeto	5
Cláusula 2. ^a	5
Elementos do contrato.....	5
Cláusula 3. ^a	5
Vigência	5
Cláusula 4. ^a	6
Obrigações do adjudicatário	6
Cláusula 5. ^a	7
Caracterização e acompanhamento genérico da prestação dos serviços.....	7
Cláusula 6. ^a	8
Objeto e prazo do dever do sigilo	8
Cláusula 7. ^a	8
Privacidade e proteção de dados pessoais	8
Cláusula 8. ^a	9
Patentes, licenças e marcas registadas.....	9
Cláusula 9. ^a	10
Preço.....	10
Cláusula 10. ^a	10
Condições de pagamento	10
Cláusula 11. ^a	11
Consulta preliminar ao mercado	11
Cláusula 12. ^a	11
Penalidades contratuais	11
Cláusula 13. ^a	12
Força maior	12
Cláusula 14. ^a	12
Resolução por parte da AdRA	12
Cláusula 15. ^a	13
Resolução por parte do adjudicatário	13
Cláusula 16. ^a	13
Caução	13
Cláusula 17. ^a	14

Seguros.....	14
Cláusula 18. ^a	14
Foro competente.....	14
Cláusula 19. ^a	14
Responsabilidades.....	14
Cláusula 20. ^a	15
Subcontratação e cessão da posição contratual.....	15
Cláusula 21. ^a	15
Comunicações e notificações	15
Cláusula 22. ^a	15
Contagem dos prazos.....	15
Cláusula 23. ^a	15
Legislação aplicável	15
ANEXO I.....	16
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	16
ANEXO II.....	30
PENALIDADES CONTRATUAIS.....	30
ANEXO III	32
CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO.....	32

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.^a

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento para a área comercial da AdRA – telefónico e presencial, pela “AdRA - Águas da Região de Aveiro, S. A.”, adiante designada por AdRA, com observância das especificações técnicas e das disposições normativas constantes do presente caderno de encargos e respetivos anexos.

Cláusula 2.^a

Elementos do contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Fazem sempre parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela AdRA;
 - 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 anteriormente e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.^a

Vigência

1. O prazo de vigência do contrato é de 3 (três) anos a contar da data da sua assinatura ou até perfazer o limite do valor contratual, consoante o evento que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Qualquer das partes pode denunciar livremente o contrato no final de cada ano de vigência, devendo informar a outra parte por escrito, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data relativamente à qual se pretende a produção dos efeitos.

3. A denúncia nos termos do número anterior não implica o pagamento de qualquer indemnização, por qualquer parte.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Deveres do adjudicatário

Cláusula 4.^a

Obrigações do adjudicatário

I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:

- a) Executar os serviços objeto do contrato, em conformidade com o estabelecido no caderno de encargos, e com a proposta adjudicada, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- b) Aplicar todos os meios ao seu dispor no sentido de prestar um serviço com elevados parâmetros de qualidade e eficácia;
- c) Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação adequada e com respeito pelos requisitos mínimos definidos no presente caderno de encargos, de forma a garantir a realização de todos os serviços enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;
- d) Fornecer à AdRA os contactos telefónicos de todos os seus colaboradores adstritos à execução dos serviços objeto do presente contrato, permitindo o acesso e contacto direto com os mesmos;
- e) Proceder, de imediato, à substituição de colaborador em caso de solicitação da AdRA, fundamentada na insatisfatória prestação de serviço, repondo imediatamente o nível de serviço contratado nos termos definidos no Anexo I do presente caderno de encargos;
- f) Solicitar, previamente e por escrito, autorização à AdRA, quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afetos ao presente contrato, nos termos definidos no Anexo I do presente caderno de encargos;
- g) Responder por qualquer erro, deficiência ou omissão na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e em qualquer momento que seja detetado;
- h) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços;
- i) Identificar um interlocutor para articulação com a AdRA;
- j) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da AdRA;

- k) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;
 - l) Prestar as informações que forem solicitadas pela AdRA.
- 2.** O adjudicatário 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 à AdRA quando por esta lhe for exigido, sempre que julgar conveniente.
- 3.** O adjudicatário 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.
- 4.** São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário 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 AdRA.
- 5.** A relação contratual entre o adjudicatário e os seus recursos humanos afetos ao serviço é da sua exclusiva e inteira responsabilidade, no que respeita, nomeadamente a contratos de trabalhos, incluindo o poder disciplinar, o pagamento de remunerações, prémios e bónus, o controlo de faltas, absentismo, férias, atrasos, doenças, baixas, e outros.
- 6.** 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.
- 7.** Comunicar à AdRA 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.
- 8.** Disponibilizar e prestar de forma correta e fidedigna à AdRA as informações relevantes para a gestão do contrato, nomeadamente referentes às condições em que o serviço é prestado.
- 9.** 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.

Cláusula 5.^a

Caracterização e acompanhamento genérico da prestação dos serviços

- 1.** Para o acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação e acompanhamento da prestação de serviços com os representantes da AdRA, bem como a redigir as respetivas

atas, a assinar por todos os intervenientes na reunião, sem prejuízo de a AdRA determinar outra periodicidade.

2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocatória escrita por parte do adjudicatário, ou pela AdRA, sendo elaborada uma agenda prévia para cada reunião.
3. As reuniões de coordenação deverão permitir que haja, da parte da AdRA, conhecimento de oportunidades de melhoria identificadas durante a prestação de serviços.
4. Para acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a entregar à AdRA, 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.

SUBSECÇÃO I

DEVER DE SIGILO

Cláusula 6.^a

Objeto e prazo do dever do sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à AdRA, 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.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor mesmo após o termo do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, bem como a obrigação de proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 7.^a

Privacidade e proteção de dados pessoais

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir a legislação comunitária e nacional referente à privacidade e à proteção de dados pessoais, obrigando-se a adotar as melhores diligências para a prossecução dos princípios de tratamento de dados pessoais.
2. O adjudicatário obriga-se expressamente a utilizar e salvaguardar a informação confidencial, em particular de dados pessoais a que tenha acesso, única e exclusivamente para a boa execução do contrato celebrado, devendo garantir a execução de medidas técnicas e organizativas adequadas para satisfazer o referido no número anterior.

3. O adjudicatário obriga-se a, por qualquer forma, direta ou indiretamente, não divulgar e tomar todas as medidas que estejam ao seu alcance para impedir a divulgação e manter a confidencialidade da informação ou documentação abrangida pelo dever de sigilo, nos termos dos números anteriores.
4. O adjudicatário não pode fazer uso em benefício próprio, ou em benefício de terceiros, da informação confidencial que disponha, em particular de dados pessoais, a que tenha acesso ou que lhe sejam cedidos no âmbito do contrato celebrado, assim como não pode ceder essa informação confidencial a terceiros, ou efetuar qualquer alteração, sem solicitar formalmente à AdRA, para o que esta deve, previamente e por escrito, conceder autorização expressa para tal.
5. O adjudicatário é responsável perante os titulares dos dados pessoais por qualquer violação no tratamento dos mesmos, sempre que o âmbito da execução do contrato os inclua, devendo ainda comunicar de imediato, sem demoras injustificadas, após ter tido conhecimento da violação dos dados pessoais à AdRA, sem prejuízo do direito de regresso exercido pela AdRA relativamente a eventuais coimas aplicadas por violação ao regulamento, demais legislação conexa e do contrato celebrado no âmbito do presente procedimento, sendo solidariamente responsabilizado por qualquer condenação.
6. No âmbito do contrato, o adjudicatário deve acautelar juntos dos seus subcontratados, após autorização, o respeito pelo cumprimento da legislação referente à proteção de dados pessoais, fornecendo apenas a quantidade de dados pessoais estritamente necessários para a execução do contrato, bem como no cumprimento dos princípios dos dados pessoais, vinculando-os aos referidos princípios, devendo estar sempre identificados a duração, natureza e finalidades do tratamento de dados pessoais, tipo de dados pessoais, categorias dos titulares dos dados e os riscos em relação aos direitos e liberdades dos mesmos, que devem ser previamente descritos pelo subcontratante.
7. Extinguindo-se o contrato, o adjudicatário e seus subcontratados deverão apagar todos os dados pessoais que lhes foram fornecidos pela entidade adjudicante para a execução do contrato, eliminando todas as cópias existentes com os dados pessoais, com a exceção dos dados que devam ser preservados ao abrigo da legislação em vigor.

Cláusula 8.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. Correm integralmente por conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos bens/serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos bens/serviços, de quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se a AdRA vier a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos bens/serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.
3. Os encargos e a responsabilidade civil perante terceiros decorrentes dos fatos mencionados nos n.ºs 1 e 2 não correm por conta do adjudicatário se este demonstrar que os mesmos são imputáveis à entidade adjudicante ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AdRA

Cláusula 9.^a

Preço

1. O preço contratual é de **482.000,00€** (*quatrocentos e oitenta e dois mil euros*).
2. Os preços base unitários estão definidos no modelo de proposta – programa do procedimento.
3. Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos e **Anexo I**, a AdRA deve pagar ao adjudicatário, nos termos da cláusula seguinte, com base nos preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
4. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AdRA, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 10.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela AdRA, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela AdRA das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas depois do vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a prestação dos serviços do mês a que respeitam.
3. O valor aferido pelas quantidades efetivamente realizadas, em conformidade com os preços unitários apresentados na proposta adjudicada, será apurado mensalmente e reportado ao total de serviços efetivamente realizadas durante o mês a que dizem respeito.
4. Em caso de discordância por parte da AdRA, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 11.ª

Consulta preliminar ao mercado

1. Nos termos previstos no artigo 35º-A do CCP foram efetuadas consultas informais ao mercado, determinantes para definir os preços base unitários.
2. Foram consultadas as entidades abaixo identificadas:
 - a) MEO -Serviços de Comunicações e Multimédia S.A.
 - b) EGOR Outsourcing – Prestação de Serviços, Organização e Administração de Pessoal, Lda.
 - c) ADECCO – Prestação de Serviços, Lda.
 - d) Esteves & Patrício Consulting, Lda.
3. Em observância do disposto no artigo 35º-A, nº 3 do CCP, não foram fornecidos, aos consultados, quaisquer elementos que os pudessem colocar em vantagem concorrencial.
4. Em cumprimento do disposto no artigo 35º-A, nº 4 do CCP, o e-mail enviado aos consultados, com os elementos fornecidos para consulta, consta do **Anexo II** do presente caderno de encargos.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 12.ª

Penalidades contratuais

1. Sem prejuízo das disposições previstas no CCP para o efeito e direito de resolução do contrato, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AdRA pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos definidos no **Anexo II** a este caderno de encargos e consoante o caso.
2. A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% do preço contratual.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AdRA 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 AdRA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AdRA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.^a

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 14.^a

Resolução por parte da AdRA

1. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos gerais, pode a AdRA resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem,

nomeadamente quando não forem realizadas as ações previstas na metodologia de trabalho apresentada pelo adjudicatário.

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 AdRA.

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 15.ª

Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:

- a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses;
- b) O montante em dívida exceda 20% do preço contratual, excluindo juros.

2. Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à AdRA, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

CAPÍTULO IV

CAUÇÃO E SEGUROS

Cláusula 16.ª

Caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do programa do procedimento, pode ser executada pela AdRA, sem

necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo adjudicatário das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2. A resolução do contrato pela AdRA não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 10 (dez) dias após a notificação da AdRA para esse efeito.

4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Seguros

1. O adjudicatário é obrigado a celebrar e manter válido um seguro de responsabilidade civil e de acidentes de trabalho garantindo a responsabilidade por danos decorrentes de ações ou omissões praticados no exercício da sua atividade conexas com o objeto desta prestação de serviços, abrangendo quaisquer pessoas de que se sirva na sua atividade.

2. As apólices de seguro referidas no ponto anterior e legislação aplicável devem ser apresentadas após a notificação da adjudicação e no prazo estabelecido pela AdRA para o efeito, obrigando-se o adjudicatário a mantê-las válidas até ao final da vigência do contrato.

3. A AdRA pode exigir, em qualquer momento, cópias e recibos de pagamento das referidas apólices.

4. As apólices de seguro e respetivas franquias constituem encargo único e exclusivo do adjudicatário, devendo os contratos de seguro ser celebrados com entidade seguradora legalmente autorizada e estabelecida em Portugal.

CAPÍTULO V

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 18.ª

Foro competente

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

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19.ª

Responsabilidades

O adjudicatário é o único responsável pelos danos provocados a pessoas e bens originados pelo carácter defeituoso do fornecimento, ainda que resultantes de descuido, incúria ou má-fé dos agentes que tenha ao seu serviço, cabendo-lhe ressarcir os mesmos.

Cláusula 20.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da AdRA.
2. A autorização prevista no ponto anterior estará sempre sujeita ao estipulado no artigo 316º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 21.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras, as notificações e comunicações entre as partes do contrato serão dirigidas, nos termos do disposto no CCP, à respetiva sede contratual.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 22.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 23.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. ENQUADRAMENTO

- 1.1. A AdRA é a entidade que gere e explora em regime de parceria pública os serviços de água e saneamento relativos ao Sistema de Águas da Região de Aveiro (SARA), em resultado da parceria constituída entre o Estado Português e os municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos.
- 1.2. A celebração do presente contrato visa assegurar o atendimento telefónico e presencial aos seus clientes, com qualidade, personalizado e eficaz e em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver.

2. ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- 2.1. Os serviços de atendimento telefónico objeto do presente contrato serão prestados em qualquer um dos seguintes locais:
- a) Instalações do adjudicatário;
 - b) Instalações da **AdRA**;
 - c) Teletrabalho, existindo condições para exercício do mesmo, mediante acordo entre a AdRA e o adjudicatário;
 - d) Outras instalações a designar, mediante acordo entre a AdRA e o adjudicatário.
- 2.2. O funcionamento do *Call Center* (CC) será em horário diurno das 08:30h às 20:00h em qualquer um dos locais identificados no ponto anterior, sendo que:
- Todo o equipamento, *hardware* e *software* necessários ao seu funcionamento são fornecidos pela AdRA;
 - O prestador de serviços deverá assegurar serviços de contingências diurno, de acordo com o definido nas condições de prestação de serviço.

3. ATIVIDADES GERAIS DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços objeto do presente contrato compreendem todas as ações inerentes às solicitações de serviços, pedidos de informação e reclamações dos Clientes na sequência do atendimento telefónico.
- 3.2. Para efeitos da presente cláusula, entende-se por serviço de atendimento telefónico, o

atendimento comercial relativo aos clientes do Sistema de Águas da Região de Aveiro, onde se inclui, nomeadamente, a prestação de informações sobre faturação, dados contratuais, 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.

3.3. Encaminhamento de chamadas para colaboradores da AdRA, sendo que, esta atividade, apenas é aplicável dentro do horário de serviço prestado nas instalações da entidade adjudicante, isto é, em dias úteis, entre as 8:30h e as 18:00h.

3.4. Encontra-se ainda compreendida na prestação de serviços objeto do presente contrato as ações referidas no ponto 3.1, nomeadamente:

- 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 *Outbound*, - Adesão à fatura eletrónica, ao Débito Direito, etc.;
- d) Alteração de modos de pagamento no Sistema de Gestão Comercial – AQUAmatrix – de acordo com os procedimentos instituídos;
- e) Alterar/correção de dados de clientes no Sistema de Gestão Comercial – AQUAmatrix – de acordo com os procedimentos instituídos;
- f) Inserção de leituras no Sistema de Gestão Comercial – AQUAmatrix – de acordo com os procedimentos instituídos;
- g) Aberturas de análises de conta e reclamações no Sistema de Gestão Comercial – AQUAmatrix – de acordo com os procedimentos instituídos;
- h) Registo de roturas e faltas de água no Sistema de Gestão Comercial – AQUAmatrix – de acordo com os procedimentos instituídos;
- i) Celebração de acordos de pagamento;
- j) Assegurar pontualmente tarefas de backoffice, nomeadamente a celebração de contratos, rescisões contratuais, celebração de acordos de pagamento, em períodos em que a AdRA possa ter insuficiência de recursos da empresa.

3.5. Para efeitos do disposto no 2º ponto do 2.2. entende-se por serviços de contingência, os serviços de atendimento telefónico em situações de variações súbitas e acentuadas do número de chamadas, por ocorrências anómalas e extraordinárias, devidamente

identificadas e validadas pela AdRA.

4. QUANTIDADES ESTIMADAS

4.1. As quantidades estimadas dos serviços a contratar são as seguintes:

Descrição do serviço	Nº estimado de horas/ano
Atendimento telefónico/presencial entre as 08:30 e as 20:00 – dias úteis	12.480
Serviços de contingência diurnos – dias úteis	1.000
Coordenador de projeto	500

4.2. As quantidades estimadas constantes da tabela anterior, em nada vinculam a AdRA quanto às quantidades que efetivamente se vierem a mostrar necessárias na execução do contrato.

4.3. Caso se venham a verificar situações que justifiquem o reforço da frequência do serviço, o adjudicatário deverá ter capacidade para assegurar a sua realização.

5. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados nas condições e com o seguinte período de funcionamento:

- Atendimento telefónico em período diurno, entre as 08:30 horas e as 20:00 horas em dias úteis, nas quais das 08:30 horas às 18:30 horas, serão desenvolvidas tarefas de atendimento e retorno de chamadas, das 18:30 horas às 20:00 horas, serão devolvidos os pedidos de retorno remanescentes;
- Os serviços de contingência deverão ser assegurados, sempre que se verifique um aumento de afluência de chamadas que coloque em causa o cumprimento dos níveis de serviço indicados **no ponto 6**.

5.2. Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados de forma ininterrupta e em exclusivo à AdRA pelos elementos designados para o efeito.

5.3. Para efeitos de acesso ao sistema de gestão comercial da AdRA, bem como, às ferramentas de suporte às atividades inseridas na prestação dos serviços de atendimento telefónico serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela AdRA.

5.4. O acesso remoto aos sistemas da AdRA será executado através de uma aplicação de

acesso remoto, sendo a disponibilização e configuração dos acessos é da responsabilidade da AdRA.

- 5.5.** Para efeitos do número anterior, compete ao adjudicatário zelar pela gestão das respetivas credenciais e garantir a sua utilização segura, articulando com a AdRA a melhor metodologia.
- 5.6.** Compete ao adjudicatário assegurar o bom estado de conservação de todas as ferramentas de trabalho fornecidas para a execução da prestação de serviços (*hardware* e *software*).
- 5.7.** No caso em que a prestação de serviços ocorra fora das instalações da AdRA, todos os custos inerentes serão suportados pelo adjudicatário, nomeadamente, água, luz, telecomunicações, deslocações, etc.
- 5.8.** No caso exposto no ponto anterior, a largura de banda de acesso à internet disponibilizada pelo adjudicatário, não deve ser inferior a 100 Mbit, dedicados em exclusividade à prestação dos serviços objeto do contrato.

6. NÍVEIS DE SERVIÇO

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

- a) Pelo menos 80% das solicitações diárias devem ser atendidas;
- b) Pedidos de retorno diários não podem ser superiores a 15%;
- c) Tempo médio de *ring* num pedido de retorno não deverá ser inferior a 30 (trinta) segundos;
- d) O tempo médio diário de espera não deverá ser superior a 4 (quatro) minutos;
- e) Desistências diárias não devem ser superiores a 15%;
- f) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar em média as 2 (duas) reclamações por mês;
- g) Garantir as condições e níveis de serviço LAC (Líder Atendimento ao Cliente) e respetiva certificação.
- h) Garantir o registo de todos os atendimentos no sistema de gestão comercial;

7. RECURSOS HUMANOS/EQUIPA TÉCNICA

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 constituída por 7 (sete) elementos, I (um)

dos quais o coordenador, 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 telefónico;
- c) Conhecimentos avançados na área de informática na ótica do utilizador;
- d) Conhecimentos de inserção/atualização de conteúdos em diversas plataformas, nomeadamente aplicações comerciais (CRM) de *utilities*;
- e) Conhecimentos de modelos de funcionamento de centros de contacto;
- f) Formação em atendimento ao cliente (LAC), nos termos do disposto no ponto 7.8 do presente anexo;
- g) Capacidade de expressão escrita e oral;
- h) A AdRA pode, em situações excecionais, e devidamente justificadas aceitar elementos da equipa técnica que não detenham as habilitações indicadas;

7.1. Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da AdRA, após análise do *curriculum* que deverá ser fornecido, sendo requisito indispensável, que o(s) novo(s) técnico(s) detenha(m) qualificações e experiência profissional iguais ou superiores às do(s) técnico(s) a substituir.

7.2. A AdRA 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(em) os objetivos, visão, estratégia e valores da AdRA.

7.3. A AdRA pode impor formalmente a substituição dos trabalhadores que não ofereçam garantia de aptidão técnica, ou vierem a revelar-se indisciplinados, conflituosos ou desrespeitadores das orientações e dos regulamentos internos da AdRA.

7.4. A AdRA reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.

7.5. O adjudicatário terá de nomear um coordenador de projeto que fará a ponte entre a AdRA, os técnicos e o adjudicatário, que terá de acompanhar todos os procedimentos a instituir, podendo servir de elemento de reforço, em caso de necessidade.

7.6. 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 AdRA e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.

7.7. Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento à sua equipa técnica, sem prejuízo de a AdRA poder determinar, a todo

tempo, orientações e diretrizes ou reforçar essa formação.

- 7.8.** Os colaboradores afetos aos serviços objeto do presente contrato, deverão impreterivelmente possuir formação em LAC, ou ser-lhes facultada essa formação antes do início da prestação de serviços, a qual ocorrerá a expensas do adjudicatário, e que deverá ser renovada anualmente.

8. REGRAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- 8.1.** 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 AdRA, e aos aspetos comportamentais, na relação com o cliente. Trata-se de uma função de grande importância para a AdRA, na medida em que reflete a sua imagem e das pessoas que aí trabalham. É imprescindível prestar um atendimento de qualidade, personalizado e eficaz.

8.2. Relação com os clientes

Na relação com os clientes, sem prejuízo das especificações definidas pela AdRA em manual de atendimento ou instruções de trabalho, orientações e diretrizes, os operadores de atendimento telefónico devem cumprir todos os padrões de qualidade no atendimento e boas práticas definidas na certificação LAC.

8.3. Registo do atendimento

No 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, bem como, a sua correta classificação e detalhe.

8.4. Registo de pedidos de solicitação de serviços, informações e reclamações

No registo de pedidos de solicitação de serviços, informações e reclamações os operadores devem cumprir o procedimento instituído na AdRA, e cuja Instrução de Trabalho, manuais e orientações serão disponibilizadas.

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

Serão disponibilizados em sede de formação todos os Procedimentos, Instruções de Trabalho e Manuais necessários para uma boa execução do atendimento telefónico, sem prejuízo da sua atualização e reforço através de orientações e diretrizes emanadas pela AdRA no decurso do contrato;

9. FISCALIZAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 9.1.** As ações de fiscalização e controlo da AdRA, em nada diminuem a responsabilidade do prestador de serviços pela boa execução dos mesmos, salvo naquilo que for expressamente determinado pelos serviços da AdRA contrariando o parecer do adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito.
- 9.2.** A fiscalização da AdRA 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.
- 9.3.** Será também apreciada a qualidade da informação adicional prestada aos Clientes e à AdRA.
- 9.4.** Dos resultados dessa fiscalização a AdRA dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de anonimizar os dados dos Clientes.
- 9.5.** Os Técnicos de Atendimento Telefónico poderão ser permanentemente acompanhados no seu trabalho, por um ou mais elementos da AdRA.

10. RECLAMAÇÕES DO CLIENTE

- 10.1.** As reclamações dos Clientes sobre serviço de atendimento ou sobre danos durante na sequência de informações prestadas durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente na sequência dos serviços prestados pelo adjudicatário serão, geridas e tratadas pela AdRA, procedendo-se ao apuramento necessário.
- 10.2.** Eventuais deslocações da AdRA, para resolução das reclamações, 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 AdRA 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.
- 10.3.** As penalizações referidas na cláusula anterior, não afastam o direito de regresso da entidade adjudicante por todos os prejuízos imputáveis ao adjudicatário na sequência de reclamações, bem como, sobre incumprimentos legais decorrentes da prestação de serviços que deem origem a compensações a pagar aos Clientes.

II. ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

II.1. Os serviços de atendimento presencial objeto do presente contrato serão prestados nas seguintes lojas de atendimento ao público da AdRA:

- a) Loja Águeda;
- b) Loja Albergaria-a-Velha;
- c) Loja Aveiro;
- d) Loja Estarreja;
- e) Loja Ílhavo;
- f) Loja Murtosa;
- g) Loja Oliveira do Bairro;
- h) Loja Ovar;
- i) Loja Sever do Vouga;
- j) Loja Vagos.

12. ATIVIDADES GERAIS DOS SERVIÇOS

12.1. Os serviços objeto do presente contrato englobam todas as atividades inerentes à prestação do atendimento e assistência a Clientes nos Balcões de atendimento ao público de acordo com as regras e procedimentos instituídos pela AdRA;

12.2. 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 Balcão Digital a realizar de acordo com os procedimentos definidos pela AdRA.

12.3. Constitui ainda obrigação do adjudicatário assegurar a gestão operacional das equipas, nomeadamente a formação comportamental e de processos de atendimento sem prejuízo de a AdRA poder complementar ou reforçar essa formação;

12.4. Garantir serviços de contingência para substituição em períodos de férias e faltas dos colaboradores adstritos às lojas de atendimento no horário definido na alínea anterior;

12.5. No caso de a AdRA detetar inconformidades 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;

12.6. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos 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;

- 12.7.** Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros;
- 12.8.** 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 AdRA;
- 12.9.** O adjudicatário, no âmbito deste contrato, encontra-se ainda obrigado a cumprir todos os procedimentos, orientações diretrizes e instruções de trabalho inerentes à prestação de serviço de atendimento presencial em vigor para cada um dos balcões.

13. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 13.1.** Os serviços objeto do presente contrato serão prestados nas condições e com o período de funcionamento em período diurno de 2^a a 6^a feira, no horário entre as 8h30m e as 19h00m, sem prejuízo de outros horários serem acordados mediante aviso prévio, ou adaptados tendo em conta as especificidades e horários de funcionamento dos balcões de atendimento, dentro dos limites de horas de trabalho estabelecidos na Lei.
- 13.2.** Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados de forma ininterrupta.
- 13.3.** Para efeitos de acesso ao sistema de gestão comercial da AdRA, bem como, as ferramentas de suporte às atividades inseridas na prestação dos serviços de atendimento presencial, serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela AdRA.
- 13.4.** Para efeitos do número anterior, compete ao adjudicatário zelar pela gestão das respetivas credenciais e garantir a sua utilização segura, articulando com a AdRA a melhor metodologia.

14. NÍVEIS DE SERVIÇO

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 AdRA, não podendo haver qualquer falha, aquando do reporte, e seguir os procedimentos definidos para cada balcão de atendimento;
- d) O tempo médio de espera para atendimento a clientes não deverá ser superior a 8 (oito) minutos;
- e) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar as 2 (duas) reclamações por mês.
- f) Garantir as condições e níveis de serviço LAC e respetiva certificação.

15. RECURSOS HUMANOS/EQUIPA TÉCNICA

Sempre que seja necessário alocar ao atendimento presencial, elementos com os requisitos definidos no **ponto 7 do presente anexo**, o adjudicatário definirá em colaboração com a AdRA os elementos que se encontram em melhores condições de assegurar os níveis de serviço.

15.1. É da responsabilidade do adjudicatário prover o reforço do atendimento em qualquer uma das lojas, sempre que se mostre necessário, para cumprimento dos níveis de serviço indicados no presente anexo, sendo da sua responsabilidade qualquer custo inerente a este reforço.

15.2. 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 as habilitações descritas no **ponto 7 do presente anexo**.

15.3. Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da AdRA, após análise do curriculum que deverá ser fornecido. Constitui requisito indispensável para que a AdRA 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.

15.4. A AdRA 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(em) os objetivos,

visão, estratégia e valores da AdRA.

- 15.5.** A AdRA pode impor formalmente a substituição dos trabalhadores que não ofereçam garantia de aptidão técnica, ou vierem a revelar-se indisciplinados, conflituosos ou desrespeitadores das orientações e regulamentos internos da AdRA.
- 15.6.** A AdRA reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.
- 15.7.** 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 AdRA e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.
- 15.8.** Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento à sua equipa técnica, sem prejuízo de a AdRA poder ditar, a todo tempo, orientações e diretrizes ou reforçar essa formação.
- 15.9.** Os colaboradores afetos aos serviços objeto do presente contrato, deverão impreterivelmente possuir formação em LAC, ou ser-lhes facultada essa formação antes do início da prestação de serviços, a qual ocorrerá a expensas do adjudicatário, e que deverá ser renovada anualmente.

16. REGRAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

- 16.1.** 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 AdRA, e aos aspetos comportamentais, na relação com o cliente. Trata-se de uma função de grande importância para a AdRA, na medida em que reflete a sua imagem e das pessoas que aí trabalham. É imprescindível prestar um atendimento de qualidade, personalizado e eficaz.

16.2. Relação com os clientes

Na relação com os clientes, sem prejuízo das especificações definidas pela AdRA em manual de atendimento ou instruções de trabalho, orientações e diretrizes, os operadores de atendimento presencial devem cumprir todos os padrões de qualidade no atendimento e boas práticas definidas na certificação LAC.

16.3. Registo do atendimento

No registo de atendimento deverá ser cumprido o procedimento instituído e cuja

Instrução de Trabalho será disponibilizada, sendo **obrigatório**, o registo de todos os atendimentos de clientes, bem como, a sua correta classificação e detalhe.

16.4. Registo de pedidos de solicitação de serviços, informações e reclamações

No registo de pedidos de solicitação de serviços, informações e reclamações os operadores devem cumprir o procedimento instituído na AdRA, e cuja Instrução de Trabalho, manuais e orientações serão disponibilizadas.

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

Serão disponibilizados em sede de formação todos os Procedimentos, Instruções de Trabalho e Manuais necessários para uma boa execução do atendimento presencial, sem prejuízo da sua atualização e reforço através de orientações e diretrizes emanadas pela AdRA no decurso do contrato;

16.6. Imagem

No atendimento presencial, a imagem os 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:

- Empenhar-se por se apresentar com aspeto asseado e limpo no que respeita ao cabelo, unhas, odores e acessórios, de acordo com os padrões definidos pela AdRA;
- Em termos de fardamento deve o adjudicatário assegurar que os colaboradores se apresentam de forma mais aproximada com o fardamento oficial da AdRA, seguindo os seus padrões e orientações;
- Adotar uma postura cordial e acolhedora, tentando satisfazer as necessidades do cliente;
- Ainda nesta matéria deverão ser cumpridas todas as regras registadas no Manual de Atendimento e Instruções de Trabalho a disponibilizar pela AdRA;

17. FISCALIZAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

17.1. As ações de fiscalização e controlo da AdRA, em nada diminuem a responsabilidade do prestador de serviços pela boa execução dos mesmos, salvo naquilo que for expressamente determinado pelos Serviços da AdRA contrariando o parecer do adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha

sido efetuada por escrito.

- 17.2.** A fiscalização da AdRA 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
- 17.3.** Será também apreciada a qualidade da informação adicional prestada aos Clientes e à AdRA.
- 17.4.** Dos resultados dessa fiscalização a AdRA dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de anonimizar os dados dos Clientes.
- 17.5.** Os Técnicos de Atendimento poderão ser permanentemente acompanhados no seu trabalho, por um ou mais elementos da AdRA.

18. RECLAMAÇÕES DO CLIENTE

- 18.1.** As reclamações dos Clientes sobre serviço de atendimento ou sobre danos durante na sequência de informações prestadas durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente na sequência dos serviços prestados pelo adjudicatário serão, geridas e tratadas pela AdRA, procedendo-se ao apuramento necessário.
- 18.2.** Eventuais deslocações da AdRA, para resolução das reclamações, 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 AdRA 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.
- 18.3.** As penalizações referidas na cláusula anterior, não afastam o direito de regresso da entidade adjudicante por todos os prejuízos imputáveis ao adjudicatário na sequência de reclamações, bem como, sobre incumprimentos legais decorrentes da prestação de serviços que deem origem a compensações a pagar aos Clientes.

ANEXO II

PENALIDADES CONTRATUAIS

Penalidades contratuais nos termos do nº I da cláusula 12ª

Atendimento Telefónico	Níveis Serviço	Penalidades			
a) Pelo menos 80% das solicitações devem ser atendidas	80%	[70%-80%[	[60%-70%[	[50%-60%[	< 50%
		-5% hH contrato ⁽¹⁾	-10% hH contrato	-20% hH contrato	-30% hH contrato
b) Pedidos de retorno não podem ser superiores a 15%	15%	>15%	25€/dia		
c) Tempo médio de <i>ring</i> num pedido de retorno não deverá ser inferior a 30 (trinta) segundos	30 seg	< 20 seg	25€/dia		
e) O tempo médio de espera não deverá ser superior a 4 (quatro) minutos	4 min	]4 min-5 min]	]5 min-8 min]	>8 min	
		-5% hH contrato	-10% hH contrato	-15% hH contrato	
f) Desistências não devem ser superiores a 15%	15%	]15%-25%]	>25%		
		25€/dia	50€/dia		
g) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar em média as 2 (duas) reclamações por mês	2	>24/ano	100€ por cada uma a mais		
h) Garantir o registo de todos os atendimentos no sistema de gestão comercial	100% registo	por cada falha - 5€			

Atendimento Presencial	Níveis Serviço	Penalidades			
a) Garantir que todos os clientes são devidamente esclarecidos relativamente aos assuntos apresentados	avaliado na alínea e)				
b) Garantir o registo de todos os atendimentos no sistema de gestão comercial	100% registo	por c/a falha - 5 euros			
c) Garantir a recolha e depósito das conferências de caixa diárias, tendo em consideração as condições descritas pela AdRA, não podendo haver qualquer falha, aquando do reporte, e seguir os procedimentos		reposição dos valores em falta			
d) O tempo médio de espera para atendimento a clientes não deverá ser superior a 8 (oito) minutos	8 min	]8 min-9 min]	]9 min-10 min]	>10 min	
		-5% hH contrato	-10% hH contrato	-15% hH contrato	
e) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar as 2 (duas)	2	> 24/ano	100€ por cada uma a mais		

Legenda: hH - hora/homem

⁽¹⁾ Preço unitário de hH * número de elementos da equipa * nº horas do dia
esta penalidade é avaliada diariamente

ANEXO III

CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO

E-mail enviado às entidades consultadas (cláusula 11ª, nº 4):



ter 22/09/2020 11:13

Logística

CONSULTA PRELIMINAR - PEDIDO DE PROPOSTA

Para

Bcc ☐ 'geral@eipconsulting.pt'; ☐ @egor.pt; ☐ @adecco.com; ☐ 'rhmais@rhmais.pt'; ☐ 'Direção Clientes Pública'

 Esta mensagem foi enviada com importância Alta.

Exmos. senhores,

Para os efeitos previstos no nº 1 do artigo 35º-A do Código dos Contratos Públicos, venho por este meio solicitar a v. exas. o envio de orçamento/proposta considerando a prestação de **serviços de atendimento para a área comercial da AdRA - telefónico e presencial**, em regime de outsourcing, de acordo com o quadro abaixo:

Serviço	Nº estimado de horas/ano	Preço unitário (€/hora)
Atendimento telefónico/presencial entre as 08:00 e as 20:00 – dias úteis	12.480	€
Serviços de contingência diurnos – dias úteis	1.000	€
Coordenador de projeto	500	€

Local da prestação dos serviços: sede, lojas de atendimento e/ou instalações do prestador de serviços.

Cumprir informar que os preços indicados não são vinculativos, sendo ponderados unicamente para a definição dos preços médios a considerar no procedimento de concurso público que se pretende encetar para a aquisição dos referidos serviços.

Agradeço a vossa melhor atenção ao solicitado e o envio da proposta/orçamento até ao dia **24 de setembro**, às 18h00.

Cumprimentos,

Anabela Carvalhinhos
Compras e Logística | Compras