

Águas do Porto E.M.
NIF: 507718666
Rua Barão de Nova Sintra, 285
Apartado 3504 | 4300-367 Porto
Tel. +351 22 519 08 00
Fax: +351 22 519 05 50
geral@aguasdoporto.pt
www.aguasdoporto.pt



Caderno de Encargos



Aquisição de Serviços de:

Contact Center em Outsourcing para o serviço comercial da Águas e Energia do Porto, E.M.

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO N.º 34/20

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a **Contrato**

- 1 – O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 – O Contrato a celebrar integra ainda os elementos referidos no artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos (CCP).

Cláusula 2.^a **Definições**

Para efeitos do presente Caderno de Encargos consideram-se as seguintes definições:

- a) “entidade adjudicante” ou “contraente público” da aquisição de serviços, significa a empresa Águas do Porto, EM;
- b) “adjudicatário” ou “prestador de serviços”, significa a entidade a quem é atribuída a aquisição de serviços;
- c) “aquisição de serviços”, significa o objeto acima referido, nos termos deste Caderno de Encargos;

Cláusula 3.^a **Obrigações principais do Prestador**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas Cláusulas Contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o Prestador as seguintes obrigações principais:

- a) O Prestador obriga-se a executar o objeto do Contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas;
- b) Efetuar a prestação de serviços à Águas do Porto, EM., conforme as Cláusulas Técnicas e requisitos com as especificações do presente caderno de encargos;
- c) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à Águas do Porto, EM., o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do Contrato celebrado com o contraente público;
- d) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos;
- e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;



- f) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no Contrato;
- g) Disponibilizar a informação relevante para a gestão do Contrato;
- h) Cumprir as regras de segurança e restantes obrigações laborais nos termos da legislação em vigor;
- i) Guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Águas do Porto, EM., de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato e, em particular, de todo e qualquer dado de natureza pessoal dos clientes da Águas do Porto, a que tenha acesso no âmbito da execução do contrato, assinando declaração sob compromisso de honra para esse efeito;
- j) Responder por qualquer erro, deficiência ou omissão na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer momento em que seja detetado;
- k) Incorrer em todos os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução da prestação de serviços, de materiais, hardware, software ou de outros a que respeitam quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial, direitos de autor ou conexos;
- l) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços;
- m) Identificar um interlocutor para articulação com o Gestor do Contrato da Águas do Porto, EM..

Cláusula 4.^a **Afetação de Recursos**

- 1 – Para concretização da prestação de serviços o adjudicatário obriga-se a afetar os recursos humanos, materiais, informáticos e tecnológicos que garantam efetivamente e a todo o tempo o cumprimento integral dos serviços e níveis de serviços descritos nas Disposições Particulares e/ou Cláusulas Técnicas do Caderno de Encargos.
- 2 – Os recursos humanos a afetar à prestação de serviços estão no âmbito de organização e sob autoridade do Prestador não existindo qualquer vínculo laboral com a Águas do Porto, EM.
- 3 – O Prestador obriga-se a afetar os recursos humanos com idoneidade moral, aptidão física, psicológica e emocional, que reúna as condições de natureza técnico-profissional adequadas à boa execução da prestação de serviço e assegurar que tem a formação profissional exigida.
- 4 – A Águas do Porto EM poderá solicitar a qualquer momento a substituição de pessoal envolvido na prestação de serviços.



Cláusula 5ª **Transferência da propriedade**

- 1 – Com a conclusão, parcial e/ou total da prestação de serviços, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do Contrato, para a Águas do Porto E.M., 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 Caderno de Encargos.

Cláusula 6.ª **Conformidade e Garantia Técnica**

O adjudicatário fica sujeito a prestar as obrigações de garantia, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Águas do Porto E.M. em fase de execução de Contrato, às exigências legais, obrigações de fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos Contratos de prestação de serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 7.ª **Penalidades contratuais**

- 1 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a Águas do Porto E.M. pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a determinar em função da gravidade do incumprimento, sendo esta em caso de incumprimento dos prazos de execução dos serviços contratados calculada em **0,5%** do preço contratual por cada semana de atraso.
- 2 – A Águas do Porto E.M. pode compensar os pagamentos devidos com sanções pecuniárias devidas, desde que tenha procedido previamente à notificação do adjudicatário, assegurando o contraditório.
- 3 – As penas pecuniárias previstas na presente Cláusula não obstam a que a Águas do Porto E.M. exija uma indemnização pelos danos excedentes.
- 4 – O eventual incumprimento das demais obrigações contratuais por parte do adjudicatário confere à Águas do Porto E.M. a faculdade de rescindir de imediato o Contrato, nos termos da Cláusula que estabelece os termos da resolução por parte do contraente público, com o consequente acionamento das garantias nele prestadas.
- 5 – As Penalidades previstas pela presente Cláusula podem ser, no todo ou em parte, substituídas pelas previstas nas Disposições Particulares e/ou Cláusulas Técnicas.



Cláusula 8.^a **Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato**

1 – No prazo de 15 dias úteis, do mês seguinte à realização dos serviços referentes a cada fase de execução do Contrato, ou em prazo diferente estipulado nas Disposições Particulares ou e/ou Cláusulas Técnicas, a Águas do Porto, E.M., procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2 – No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Águas do Porto E.M., às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e do disposto no Contrato.

Cláusula 9.^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) No caso de existirem subcontratados do adjudicatário, aquelas circunstâncias, compreendidas na parte em que intervenham, para as quais não se verifiquem os requisitos do número anterior;
- 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 10.^a **Resolução por parte da Águas do Porto, E.M.**

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Águas do Porto E.M. pode resolver o Contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave e reiterada as suas obrigações contratuais.

2 – Em substituição da resolução sancionatória prevista no n.º anterior, a Águas do Porto reserva-se na prerrogativa de exigir a cedência da posição contratual do Prestador, nos termos previstos no artigo 318.º-A do CCP.

3 – Quando aplicável, a resolução contratual exerce-se por declaração fundamentada enviada ao Prestador.

Cláusula 11.^a **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo do Porto com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 12.^a **Anexos**

A descrição da Prestação consta do Anexo I deste Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.



CLÁUSULAS PARTICULARES

Cláusula 13.^a **Objeto e valor base**

1 – O presente Caderno de Encargos compreende as Cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços enunciada em título, de acordo com as especificações técnicas Anexo I ao Caderno de Encargos.

2 – O preço base do presente procedimento, em conformidade com o artigo 47.º do CCP, é de 757.512,00 € (setecentos e cinquenta e sete mil, quinhentos e doze euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 14.^a **Prazo**

O Contrato será válido pelo prazo de 1 ano, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos até ao limite de 3 anos, exceto se qualquer uma das partes, por comunicação escrita dirigida à outra, com antecedência mínima de 90 dias, a tal se opuser.

Cláusula 15.^a **Revisão de preços**

1 - O preço contratual estará sujeito à revisão de preços, conforme índice do custo de trabalho publicado pelo Instituto Nacional de Estatística do ano anterior.

2 – Apenas aplicável aos 2.º e 3.º anos.

Cláusula 16.^a **Penalidades Contratuais particulares**

Descrição Nível Serviço	Objectivo / Meta	Penalidades
N.º de Chamadas atendidas em menos de 1 minuto	≥ 85%	5% faturação se < 85% 10% faturação se < 80%
Taxa de Abandono	≤ 5%	5% faturação se > 5% 10% faturação se > 10%
N.º de reclamações justificadas (diretamente relacionadas com o atendimento)	≤ 3	5% faturação se > 3 10% faturação se > 5

Cláusula 17.^a **Seguros**

1 – É da responsabilidade do Prestador a cobertura de todos os riscos inerentes às obrigações contratadas, incluindo aqueles que importem responsabilidade civil extracontratual, bem como seguro de acidentes de trabalho.



2 – A Águas do Porto E.M. pode exigir prova documental da celebração de contratos de seguro que cubram os riscos no número anterior, desde que, por lei, esses contratos sejam exigíveis.

Cláusula 18.^a **Subcontratação e cessão da posição contratual**

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão de posição contratual por qualquer das partes depende da prévia autorização da outra, nos termos do CCP.

Cláusula 19.^a **Liberação da caução**

A liberação da caução referida no artigo 13º do convite, ocorre nos termos do regime de liberação de cauções previsto no artigo 295.º do CCP.

Cláusula 20.^a **Retenção nos pagamentos**

Não aplicável.

Cláusula 21.^a **Condições de pagamento**

As quantias devidas pela Águas do Porto EM devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação objeto do contrato, a pronto pagamento ou, a livre critério das Águas do Porto, no prazo de 30 dias por aplicação do desconto financeiro eventualmente proposto pelo adjudicatário.

Cláusula 22.^a **Faturação e Pagamento da prestação de serviços**

1 – A faturação pelo Prestador de Serviços será efetuada mediante apresentação dos Mapas de Produção mensais dos serviços efetuados, devidamente validados / aprovados previamente pela Unidade Orgânica Gestão de Clientes, apensos às respetivas faturas, que deverão referenciar o código do presente procedimento e o número da nota de encomenda.

Os Mapas de Produção aprovados pela Águas do Porto, EM, irão conter a totalidade de serviços efetuados.

2 - Os pagamentos dos serviços executados incluirão ainda, caso aplicável, a execução de nota(s) de débito / faturas emitidas pela Águas do Porto relativas à execução das penalidades contratuais.



3 - Em caso de discordância por parte da Águas do Porto, EM, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 23.^a **Gestor de contrato**

1 - O acompanhamento da execução do contrato pela AdPorto é assegurado através do Gestor do Contrato a designar para o efeito, o qual exercerá as competências previstas no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos e, bem assim, todas as que para esse efeito lhe forem delegadas, desde que notificadas à contraparte, para conhecimento desta.

2 - Para o efeito previsto no número anterior, o Gestor do Contrato é o interlocutor privilegiado da AdPorto em todas as comunicações que devam ser trocadas entre as partes no quadro da execução do contrato.

3 - A AdPorto pode, a seu critério e a todo o tempo, proceder à substituição do Gestor do Contrato, sendo esta válida por mera notificação à contraparte, sem necessidade de se proceder formalmente à alteração do contrato.

4 - No caso previsto no número anterior, as competências eventualmente delegadas pela AdPorto no Gestor do contrato, consideram-se automaticamente reconduzidas no substituto, sem necessidade de nova comunicação.

5- Sob critério da Águas do Porto, o Gestor do Contrato pode, em fase da respetiva execução ser constituído em equipa, desde que seja definido o interlocutor principal junto do adjudicatário e que se observem as formalidades previstas no número 3 anterior, com as necessárias adaptações.

Cláusula 24.^a **Avaliação de desempenho**

1 - A execução do presente contrato será objeto de avaliação pela AdPorto.

2 - A avaliação de desempenho aludida no número anterior será objeto de deliberação pelo Conselho de Administração da Águas do Porto ou, mediante delegação, por um dos seus membros, sob proposta do Gestor do Contrato, que constituirá, para tal efeito, projeto de decisão, a submeter à pronúncia, no exercício de audiência prévia da contraparte, a qual poderá ser apresentada no prazo de dez dias úteis, após a respetiva notificação.

3 - Sem prejuízo de outros efeitos legalmente previstos, a avaliação de desempenho da contraparte em uso na Águas do Porto constitui um elemento relevante para avaliação de



fornecedores, prestadores e empreiteiros contratados pela Águas do Porto, designadamente, para efeitos de procedimentos contratuais sem exposição ou com exposição limitada à concorrência.



ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Enquadramento e Objetivos

De forma a garantir os níveis de serviço aos clientes e à estratégia da Águas e Energia do Porto é desejável que seja assegurado o serviço de Contact Center que, além da tarefa principal de Call Center / Inbound, inclua também a realização de atividades de outbound, nomeadamente Follow Up de contactos não resolvidos com Clientes, divulgação de serviços novos ou existentes, campanhas, inquéritos de satisfação ou outros, bem como assegure a disponibilidade de recursos humanos para, pontualmente, satisfazer tarefas de back office e front office, nomeadamente em períodos com insuficiência de recursos da empresa ou em situações de afluência extraordinária de clientes.

De forma a conhecer melhor a prestação de serviços a que concorrem, podem os interessados, se assim o entenderem, solicitar agendamento de visita às instalações da AdP, (Este pedido deverá ocorrer via outras comunicações da plataforma AcinGov).

2. Pressupostos

- Funcionamento de contact center nas instalações da Águas do Porto;
- Todo o Equipamento, Mobiliário, hardware e software necessários ao funcionamento do contact center, são fornecidos pela Águas do Porto;
- Horário do Call Center 9:00/17:00 | Front office 8:30/19.30 | Telefonista sala de comando 10:00/19:00 (dias úteis de segunda a sexta);
- 16 postos de trabalho disponíveis na sala do Call Center (possibilidade de aumento se necessário);
- Utilização de Central telefónica já existente.

3. Previsão dos Serviços a Prestar

As quantidades apresentadas são estimadas e podem não ser atingidas ou ultrapassadas, não podendo constituir qualquer dessas situações, fundamento para pedidos de compensação ou recusa de execução de maior número de serviços, dentro dos limites legais.

Quantidades estimadas para o período do contrato de acordo com a Calendarização:



	Quantidade Média Mensal	Número Meses Execução	Total Quantidades
Inbound	14 000	36	504000
Inbound - Agendamento	3500	36	126000
Outbound	50	36	1800
Atendimento Telefónico	7000	36	252000
BackOffice / FrontOffice_ Atendimento Geral	50	36	1800
FrontOffice_Cobranças	100	36	3600

4. Caracterização Genérica dos Serviços a Prestar

Inbound:

Informação sobre locais e meios disponíveis para utilização dos serviços comerciais prestados pela empresa; condições contratuais de acessibilidade ao serviço; formas de pagamento disponíveis, geração de referências de pagamento, prazos e penalizações por incumprimento contratual; explicação valores faturados; informação sobre dívida e conta corrente (faturação e cobrança), gestão de agenda de visitas técnicas e/ou de fiscalização dos locais de consumo; agendamento de atendimento presencial nos balcões, alterar/corrigir dados do cliente; alterar/corrigir leituras e valores faturados.

Outbound:

Follow up de contactos não resolvidos de clientes; contacto para esclarecimento de anomalias de consumo/faturação; divulgação de novos serviços ou campanhas; inquéritos de satisfação clientes.

BackOffice:

Celebração de contratos novos; alteração de titularidade contratual; rescisão contratual; processos insolvência; fornecimento de conta corrente; envio 2^{as} vias faturas; elaborar respostas a clientes sobre assuntos de menor complexidade.

FrontOffice:

Esclarecimento de dúvidas; resposta a pedidos de informação; Celebração de contratos novos; alteração de titularidade contratual; rescisão contratual; Celebrar acordos de pagamento; alterar modo de pagamento; alterar/corrigir dados do cliente; alterar/corrigir leituras e valores faturados; cobrança de valores.

Telefonista:

Atendimento e encaminhamento de chamadas.



5. Tempos estimados para a prestação de cada tipologia de serviços

Considerando as quantidades previstas são apresentados os tempos médios de execução:

Inbound – 4m

Inbound (agendamentos) – 2m

Outbound – 2m

Atendimento Telefónico – 1m

BackOffice / FrontOffice _Atendimento Geral – 15m

FrontOffice _Cobranças – 10m

6. Níveis de Serviço e Objetivos

N.º de Chamadas atendidas em menos de 1 minuto igual ou superior a 85%

Taxa de Abandono igual ou inferior a 5%

N.º de reclamações justificadas (diretamente relacionadas com o atendimento) igual ou inferior a 3

7. Níveis de Serviço | objetivos | penalidades Contratuais

		Níveis de serviço
N.º de Chamadas atendidas em menos de 1 minuto	Objetivo	≥ 85%
	Penalidade 5%	< 85%
	Penalidade 10%	< 80%
Taxa de Abandono	Objetivo	≤ 5%
	Penalidade 5%	> 5%
	Penalidade 10%	> 10%
N.º Reclamações (diretamente relacionadas com o atendimento)	Objetivo	≤ 3
	Penalidade 5%	> 3
	Penalidade 10%	> 5

As penalidades são aplicadas ao valor da Faturação Mensal e não são cumulativas, isto é, aplica-se apenas uma vez a maior das penalidades no mês respetivo.

As penalidades descritas no paragrafo anterior serão aplicadas como deduções ao valor faturado pelo Prestador de Serviços na fatura dos serviços executados no respetivo período.

No primeiro mês não serão aplicadas penalidades.



10. Procedimentos

Os procedimentos já se encontram definidos, no entanto:

É também objetivo do Prestador de Serviços, dado o seu Know-How neste tipo de serviços, propor melhorias que possam ser implementadas e que eventualmente sejam introduzidas no métodos/procedimentos e sistemas existentes na Águas do Porto.

No decorrer da fase de execução de cada uma das tipologias da prestação de serviços, caso sejam identificadas melhorias e alterações aos documentos que definem os procedimentos, o prestador de serviços deve atualizar e entregar as versões atualizadas, em formato editável.

11. Equipa Técnica

1. O dimensionamento do Equipa de Trabalho deve ser definido pelo Prestador de Serviços, considerando os níveis de serviços e objetivos pretendidos pela Águas do Porto.
2. Até dia 20 de cada mês o Prestador de Serviços deve submeter para validação e aprovação o plano e horário de trabalho do mês seguinte.
3. O Prestador de serviços deverá garantir que todos os seus recursos afetos ao Serviço da Águas do Porto seguirão os processos, procedimentos e orientações definidos pela Águas do Porto.
4. O Prestador de serviços assegurar-se-á que todos os contactos dos Clientes do Contact Center da Águas do Porto terão respostas e tratamentos padronizados, consistentes e satisfatórios com os padrões de qualidade de Serviço, valores e cultura da Águas do Porto.
5. O Prestador de Serviços fornecerá a mão-de-obra qualificada necessária para a realização das atividades especificadas em boas condições técnicas e de segurança, assegurando-se de que os seus trabalhadores (ou prestadores de serviços) assumem, sempre e em todas as circunstâncias, uma postura correta junto dos clientes da Águas do Porto.
6. Devem ser enviados para cada colaborador que presta o serviço a cópia do contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços, cópia da apólice de seguro de acidentes de trabalho (do prestador de serviços ou do próprio colaborador caso seja um prestador de serviços), Cartão de identificação. A Águas do Porto após validação emite a credencial.
7. No início de execução do contrato, bem como sempre que se verifique qualquer alteração da equipa inicialmente comunicada, o Prestador de Serviços indicará à Águas do Porto, a listagem de pessoas que vai ter ao seu serviço e respetivos currículos. À Águas do Porto reserva-se o direito de se pronunciar sobre o perfil das pessoas afetas ao serviço, podendo a qualquer momento solicitar a alteração de uma pessoa que considere não reunir condições para a prestação de serviços aqui objeto deste contrato.



12. Formação da Equipa Técnica dos Recursos Humanos

1. Todos os encargos respeitantes à formação são da responsabilidade do Prestador de Serviços, incluindo a elaboração de material didático, apresentações, manuais ou outros, necessários à formação dos respetivos recursos.
2. A formação inicial respeitante aos sistemas utilizados pela Águas do Porto decorrerá nas instalações da Águas do Porto, sem encargos para o Prestador de Serviços, bem como as reciclagens sobre a atividade da Águas do Porto. Toda a demais formação necessária é da responsabilidade do Prestador de Serviços.

13. Do Contact Center da Águas do Porto e seus equipamentos

1. O Contact Center da Águas do Porto localiza-se na Rua do Barão de Nova Sintra, Porto.
2. Todo o equipamento, mobiliário, hardware e software necessários ao funcionamento são fornecidos pela Águas do Porto.
3. A Águas do Porto poderá introduzir ou atualizar as aplicações de software, caso seja da sua conveniência, sendo expectável que haja constante atualização de sistemas, principalmente no que diz respeito ao software de interface dos assistentes.
4. A rede informática local, o equipamento de rede alargada, os servidores, a central telefónica, os computadores, os painéis informativos e auscultadores serão fornecidos pela Águas do Porto.

14. Obrigações Gerais para o Serviço a Prestar

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Prestar o serviço de atendimento telefónico e de resposta a mensagens de correio eletrónico recebidas;
- b) Prestar o serviço de encaminhamento e tratamento de questões não resolvidas no momento de atendimento, assim como revisão das gravações do atendimento automático/voz e conteúdo dos encaminhamentos e música;
- c) Prestar o serviço de call back e/ou follow up para questões não resolvidas no primeiro atendimento;
- d) Registo em aplicação própria de todas as atividades efetuadas, nomeadamente identificação do cliente, assunto tratado, tipo de atendimento e eventuais observações;
- e) Garantir os níveis de serviço especificados no presente caderno de encargos e proposta adjudicada;



- f) Efetuar o recrutamento, seleção e formação dos recursos humanos que vierem a ser necessários para a constituição da equipa de operadores e supervisores que asseguram o serviço objeto do contrato e respetivos níveis de serviço;
- g) Gerir a equipa de trabalho do Contact Center;
- h) Zelar pela boa utilização das instalações do Contact Center e demais espaços afetos à prestação de serviços;
- i) Zelar pelos equipamentos e sistemas de informação ao serviço do Contact Center, bem como dos equipamentos e sistemas necessários ao normal funcionamento do serviço;
- j) Gerir os processos e procedimentos de suporte à atividade;
- l) Garantir uma gestão de conhecimento de suporte ao atendimento rigorosa, objetiva e atualizada;
- m) Monitorizar toda a atividade do Contact Center com periodicidade horária, diária, mensal, semestral e anual, de modo a identificar de imediato as respetivas ações corretivas e de melhoria dos serviços prestados e apresentar os resultados em formato de relatório;
- n) Dar cumprimento, a todo o momento, às obrigações legais relativas aos serviços prestados à Águas do Porto ou aos bens fornecidos a esta, assegurando a respetiva execução de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;
- o) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços e/ou fornecimento de bens, de modo a salvaguardar que o cumprimento da prestação respeita os termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
- p) Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços e/ou fornecimento de bens, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do adjudicatário ou por este gerido em primeira linha;
- q) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e/ou bens fornecidos e a finalidade a que os mesmos se dirigem, bem como com outros serviços ou finalidades com eles conexos, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções da Águas do Porto, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
- r) Comunicar por escrito à Águas do Porto, logo que deles tenha conhecimento, qualquer facto, situação, ocorrência ou vicissitude que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços e/ou o fornecimento de bens, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos e do contrato celebrado com a Águas do Porto;
- s) Não alterar, por qualquer modo, as condições contratuais fora dos casos previstos neste Caderno de Encargos;



- t) Não ceder a sua posição contratual nem qualquer benefício, seja a que título for, sem autorização prévia e por escrito da Águas do Porto;
- u) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços e/ou fornecidos os bens, bem como prestar, por escrito ou de forma oral, conforme determinado pela Águas do Porto, todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que esta entenda necessários;
- v) Comunicar por escrito à Águas do Porto qualquer facto, situação ou vicissitude que ocorra durante a execução do contrato com relevância para a execução do mesmo;
- w) Comunicar por escrito à Águas do Porto a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão e acompanhamento da execução do contrato, não podendo o mesmo ser substituído sem autorização prévia e por escrito da Águas do Porto;
- x) Prestar à Águas do Porto os esclarecimentos que esta solicitar sobre qualquer questão relacionada com a execução do contrato, sob a forma e no prazo que esta lhe vier a fixar;
- y) Providenciar, a custos exclusivamente suas, todos os meios humanos, materiais, tecnológicos e informáticos, exceto os identificados pela Águas do Porto e colocados à disposição do Prestador de serviços, que sejam necessários e adequados à prestação de serviços e ao cumprimento dos níveis definidos no presente procedimento, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução dos referidos serviços;
- z) Obrigação de atuar em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, com as alterações do Decreto-Lei n.º 72-A/2010 de 18 de junho e demais legislação aplicável.

15. Afetação de Recursos

1. Os recursos humanos a afetar à execução dos serviços estão no âmbito de organização e sob a autoridade do Prestador de Serviços não existindo qualquer vínculo laboral com a Águas do Porto.
2. No início de execução do contrato, bem como sempre que se verifique qualquer alteração da equipa inicialmente comunicada, o Prestador de Serviços indicará à Águas do Porto a listagem de pessoas que vai ter ao seu serviço e respetivos currículos. À Águas do Porto reserva-se o direito de se pronunciar sobre o perfil das pessoas afetas ao serviço, podendo a qualquer momento solicitar a alteração de uma pessoa que considere não reunir condições para a prestação de serviços aqui objeto deste contrato.
3. O Prestador de Serviços obriga-se a afetar, à execução do contrato, pessoal de reconhecida idoneidade moral, aptidão física, psicológica e emocional, que reúna as condições de natureza técnico-profissional adequadas à boa execução da prestação do serviço, e a assegurar que tem a formação profissional exigida.
4. O Prestador de Serviços deverá respeitar toda a legislação em vigor, na parte que lhe for aplicável, devendo, nomeadamente, observar as prescrições legais sobre a sanidade, salário



mínimo, horários de trabalho, segurança e responsabilidade por acidentes de trabalho, sendo o único responsável por quaisquer determinações ou sanções que lhe sejam impostas por entidades oficiais.

5. A Águas do Porto, a qualquer momento, pode solicitar a apresentação de documentos comprovativos quanto à situação profissional dos recursos humanos afetos à execução dos serviços, designadamente, a título de exemplo, as folhas de remunerações entregues na Segurança Social, onde constem todos os trabalhadores envolvidos, bem como o pagamento das respetivas contribuições para aquele organismo, mapas do quadro de pessoal e mapa de horários de trabalho.

6. Findo o contrato, independentemente do fundamento da cessação, o destino do pessoal e as consequências emergentes dos contratos de trabalho são da responsabilidade do adjudicatário.

16. Modo da Execução da Prestação de Serviços

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade apresentada na sua proposta, ou sempre que solicitado pela Águas do Porto, reuniões de coordenação das quais deve lavrar ata, a aprovar pela Águas do Porto e a assinar por todos os intervenientes na reunião.

2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita (incluindo meios eletrónicos), com a antecedência mínima de 120 horas, por parte do adjudicatário, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião e enviá-la como parte da convocatória.

3. O adjudicatário fica também obrigado a apresentar à Águas do Porto os relatórios descritos na proposta adjudicada.

4. No final da execução do contrato, ou de acordo com as diferentes fases estabelecidas, o adjudicatário deve ainda garantir a passagem de toda a informação da atividade do Contact Center em formatos digitais editáveis e que permitam a sua importação para outros sistemas de informação.

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

6. Na análise dos elementos a produzir ao abrigo do contrato, conforme descritos nas cláusulas técnicas do Caderno de Encargos e proposta Adjudicada, o adjudicatário deve prestar à Águas do Porto toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

7. No caso da análise da Águas do Porto, a que se refere o número anterior, não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Caderno de Encargos e Proposta Adjudicada, a Águas do Porto deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

8. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Águas do Porto, às alterações e complementos necessários



para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

9. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo adjudicatário a Águas do Porto procede a nova análise.

17. Faturação

1. A Faturação será emitida mensalmente e já deve prever, caso se apliquem, o valor das penalidades do respetivo mês.
2. Antes de emitir a fatura o prestador de serviços submete relatório mensal de execução dos serviços prestados, aguardando a sua validação pela Águas do Porto, emitindo de seguida a respetiva fatura.

