

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO PARA A ATIVIDADE
COMERCIAL DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.

PRC_0170/2021_SM

CADERNO DE ENCARGOS

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.^a

(Objeto)

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de atendimento telefónico para a atividade comercial da **Águas do Norte, S.A.**, com observância das especificações técnicas e disposições normativas constantes do presente Caderno de Encargos.
2. Os serviços serão prestados nas instalações do Adjudicatário e nas instalações da **Águas do Norte, S.A.** sitas na Rua Doutor Roberto de Carvalho, n.º 78-90, 4810-284 Guimarães.

Cláusula 2.^a

(Contrato)

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

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

Cláusula 3.^a

(Preço base)

1. O preço base do procedimento é, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos, de **282.462,60 EUR (duzentos e oitenta e dois mil, quatrocentos e sessenta e dois euros e sessenta cêntimos)** para o período de execução contratual de I (um) ano, considerando-se, em caso de renovação do contrato, a despesa máxima prevista de **847.387,80 EUR (oitocentos e quarenta e sete mil, trezentos e oitenta e sete euros e oitenta cêntimos)**, não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.
2. Não obstante o preço base do procedimento indicado no número anterior, são também fixados os seguintes preços base unitários:

Serviço	Instalações do Prestador de Serviços (EUR/Hora)	Instalações AdNorte Polo de Guimarães (EUR/Hora)
Atendimento telefónico entre as 08:00H e as 18:00H – dias úteis	9,38 €	9,38 €
Atendimento telefónico entre as 18:00H e as 20:00H – dias úteis	9,38 €	-
Atendimento telefónico entre as 20:00H e as 08:00H – dias úteis	9,51 €	-
Atendimento telefónico 24:00H – dias não úteis	9,51 €	-
Serviços de Contingência Diurnos 09:00H às 18:00H – dias úteis	9,38 €	-
Serviços de Contingência Noturno 20:00H às 08:00H	9,51 €	-
Coordenador Projeto	10,25 €	-

Cláusula 4.^a

(Prazo)

1. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo necessário a assegurar a prestação de serviços que constitui objeto do contrato, de forma continuada, pelo período correspondente a **1 (um) ano**, contado da data da sua outorga, ou até à data em que o preço pago pelos serviços prestados perfaça o valor da proposta adjudicada, conforme o que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O contrato será renovado, automaticamente, até 2 (duas) vezes, por iguais períodos de 1 (um) ano ou pelo período correspondente ao que decorrer desde a data de início da renovação a que respeita até ao novo atingimento do valor da proposta adjudicada, podendo atingir, assim, o prazo máximo de execução de **3 (três) anos**, caso não seja denunciada pela **Águas do Norte, S.A.** a intenção de não o renovar quando seja atingido 80% (oitenta por cento) do preço contratual.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Subsecção I – Disposições gerais

Cláusula 5.^a

(Obrigações principais do adjudicatário)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, como obrigações principais, as seguintes:
 - a) Executar os serviços de atendimento telefónico, em conformidade com o estabelecido nas cláusulas gerais e especiais do caderno de encargos, e com a proposta adjudicada;
 - 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 nas cláusulas especiais, de forma a

garantir a realização de todos os serviços objeto do contrato, nas condições de prazo e preço contratados;

- d) Fornecer à **Águas do Norte, S.A.** os contactos móveis de todos os 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 **Águas do Norte, S.A.**, fundamentada na insatisfatória prestação de serviço, repondo imediatamente o nível de serviço contratado nos termos definidos na cláusula 35.^a, das cláusulas especiais do presente caderno de encargos;
 - f) Solicitar, previamente e por escrito, autorização à **Águas do Norte, S.A.**, quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afetos ao presente contrato, nos termos definidos na cláusula 36.^a, das cláusulas especiais 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 gestor de contrato para articulação com a **Águas do Norte, S.A.**;
 - j) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido na prestação de serviços venha a ter acesso.
- 2. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
 - 3. Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.
 - 4. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da **Águas do Norte, S.A.**.
 - 5. São da exclusiva responsabilidade do prestador de serviços as obrigações relativas ao seu pessoal afeto à prestação de serviços, à aptidão profissional e à disciplina, cabendo-lhe assegurar o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar, não existindo qualquer vínculo laboral com a **Águas do Norte, S.A.**.
 - 6. A relação contratual entre o prestador de serviços e os seus recursos humanos afetos à prestação de serviços 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.

7. O prestador de serviços 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.
8. O Adjudicatário obriga-se a comunicar à **Águas do Norte, S.A.** qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato celebrado ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicadas no contrato.
9. O prestador de serviços obriga-se, ainda, a disponibilizar e prestar de forma correta e fidedigna à **Águas do Norte, S.A.** as informações relevantes para a gestão do contrato, nomeadamente referentes às condições em que o serviço é prestado.

Cláusula 6.^a

(Obrigações complementares)

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, neste caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações gerais:
 - a) Executar os serviços que integram o objeto do contrato tal como descrito neste caderno de encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - b) Cumprir as condições fixadas para a execução dos serviços, tendo em conta todas as especificações e requisitos técnicos indicados na cláusula anterior e nos termos da legislação aplicável;
 - c) Cumprir a legislação em vigor em todas as suas vertentes e dimensões.
 - d) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da **Águas do Norte, S.A.**;
 - e) Prestar as informações que forem solicitadas pela **Águas do Norte, S.A.**;
 - f) Afetar ao cumprimento da sua prestação contratual todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à perfeita, tempestiva e completa execução da prestação de serviços.
 - g) Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificação técnico-científica adequada, de forma a garantir uma correta prestação do serviço.

Cláusula 7.^a

(Forma da prestação de serviços)

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação e acompanhamento da prestação de serviços com os representantes da **Águas do Norte, S.A.**, bem como a redigir as respetivas atas, a assinar por todos os intervenientes na reunião.
2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião
3. As reuniões de coordenação deverão permitir que haja, da parte da **Águas do Norte, S.A.**, conhecimento dos problemas e das opções mais relevantes ocorridos durante a prestação de serviços, incluindo as questões ambientais e de segurança.
4. Para acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a entregar à **Águas do Norte, S.A.**, mensalmente, um relatório detalhado do número de horas consumido, bem como as atividades nas quais foram utilizadas essas mesmas horas.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.
6. É da responsabilidade do prestador de serviços definir os procedimentos de suporte à atividade e gestão do atendimento telefónico, devendo apresentar uma descrição detalhada dos mesmos e com base nos procedimentos e normas e políticas instituídas na **Águas do Norte, S.A.**.
7. Sempre que sejam identificados por parte do prestador de serviços conteúdos de perguntas/respostas não conformes, ou se verifique a necessidade de atualizar ou criar um novo conteúdo deste tipo, deve comunicar de imediato, através de e-mail, esse facto à **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 8.^a

(Transferência da propriedade)

1. Os elementos apresentados pelo adjudicatário ao abrigo do contrato passam a integrar a propriedade da **Águas do Norte, S.A.**, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 9.^a

(Conformidade e garantia técnica)

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

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 10.^a

(Objeto do dever de sigilo)

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **Águas do Norte, S.A.**, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 11.^a

(Prazo do dever de sigilo)

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

Cláusula 12.^a

(Proteção de dados pessoais e RGPD)

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

2. Os dados pessoais a que o prestador de serviços tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.** ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das instruções desta empresa e da legislação de Proteção de Dados Pessoais, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016)
3. O prestador de serviços compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.** ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruída, por escrito, pela **Águas do Norte, S.A.**
4. O prestador de serviços aceita que a **Águas do Norte, S.A.** recorra a outras entidades subcontratadas exclusivamente com o intuito de prestar serviços a que o prestador de serviços não consiga dar resposta, sempre no âmbito das atribuições definidas pela **Águas do Norte, S.A.**
5. Caso o prestador de serviços subcontrate outras entidades (mediante prévia autorização escrita da **Águas do Norte, S.A.**, nos termos previstos no CCP) para a prestação de serviços previamente definidos pela **Águas do Norte, S.A.**, o prestador de serviços será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.
6. O prestador de serviços obriga-se a garantir que as empresas por esta subcontratadas cumprirão o disposto na LPDP e na demais legislação aplicável, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que a celebra com outras entidades por si subcontratadas.
7. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela **Águas do Norte, S.A.**, única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;
 - b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
 - c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;
 - d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a **Águas do Norte, S.A.**, esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

- e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da **Águas do Norte, S.A.**, contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - f) Prestar à **Águas do Norte, S.A.**, toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do contrato e manter a **Águas do Norte, S.A.**, informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais ou dos termos do instrumento de legalização concedido pela Comissão Nacional de Proteção de Dados à **Águas do Norte, S.A.**;
 - g) Assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no contrato;
 - h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - i) Adotar medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços que tratam dados pessoais e possuir um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
 - j) Prestar a assistência necessária à **Águas do Norte, S.A.** no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos Direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, direito de retificação e direito ao apagamento dos dados.
 - k) Garantir mecanismos de notificação efetivos em caso de violação de dados pessoais;
 - l) Disponibilizar as informações necessárias para demonstrar o cumprimento do RGPD, bem como colaborar com auditorias ou inspeções, conduzidas pela **Águas do Norte, S.A.** ou por outro auditor por este mandatado.
8. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a **Águas do Norte, S.A.**, venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.
9. Para efeitos do disposto no n.º 8 e na alínea g) do n.º 7 da presente cláusula, entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário/prestador de serviços, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente

da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.

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

Cláusula 13.^a

(Interoperabilidade digital)

- I. O adjudicatário obriga-se a executar o contrato em conformidade com as normas abertas:
 - i. Lei n.º 36/2011, de 21 de junho - Adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado;
 - ii. RCM n.º 91/2012, de 8 de novembro - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.

Secção II - Obrigações da ÁGUAS DO NORTE, S.A.

Cláusula 14.^a

(Preço contratual)

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a **Águas do Norte, S.A.** deve pagar ao adjudicatário os preços unitários constantes da proposta, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. O preço total é estimado, por ser variável em função das quantidades de serviços efetivamente realizados, razão pela qual a **Águas do Norte, S.A.** apenas pagará os serviços que venham a ser real e efetivamente prestados, por aplicação dos preços unitários previstos para os tipos de trabalho indicados às intervenções efetivamente realizadas.
3. As quantidades apresentadas no presente de Caderno de Encargos, são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.
4. Caso venha a verificar-se que o valor dos serviços efetivamente prestados é menor do que o valor correspondente às quantidades estimadas apresentadas nas Cláusulas deste Caderno Encargos, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação, sem prejuízo do disposto no n.º I do artigo 381.º, aplicável de acordo com n.º 6 do artigo 454.º, ambos do CCP.

5. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **Águas do Norte, S.A.**, nomeadamente os relativos aos meios humanos e materiais, alimentação, transporte, armazenamento e manutenção, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
6. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual e eventuais renovações se as houver.

Cláusula 15.^a

(Condições de pagamento)

1. As quantias devidas pela **Águas do Norte, S.A.**, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pela **Águas do Norte, S.A.** das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a emissão da respetiva aceitação e validação pela **Águas do Norte, S.A.**, das quantidades e valores constantes do relatório mensal de atividades previsto no ponto 4 da cláusula 7.^a do presente caderno de encargos.
3. O valor aferido pelas quantidades efetivamente realizadas, em conformidade com os preços unitários estabelecidos na proposta adjudicada, será apurado mensalmente e reportado ao total de serviços efetivamente realizados durante o mês a que respeitam.
4. Em caso de discordância por parte da **Águas do Norte, S.A.**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 16.^a

(Erros e omissões do caderno de encargos)

1. O Adjudicatário deve, no prazo de 60 dias contados da data da celebração do contrato, reclamar sobre a existência de erros ou omissões do caderno de encargos, salvo dos que só sejam detetáveis durante a execução do contrato, sob pena de ser responsável por suportar metade do valor dos serviços complementares de suprimento desses erros e omissões.
2. O Adjudicatário é ainda responsável pelos serviços complementares que se destinem ao suprimento de erros e omissões que, não podendo objetivamente ser detetados na fase de formação do contrato, também não tenham sido por ele identificados no prazo de 30 dias a contar da data em que lhe fosse exigível a sua deteção.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, caso os erros ou omissões decorram do incumprimento de obrigações de conceção assumidas por terceiros perante a **Águas do Norte, S.A.**:
- a) Deve a **Águas do Norte, S.A.** exercer obrigatoriamente o direito que lhe assista de ser indemnizado por parte destes terceiros;
 - b) Fica o Adjudicatário sub-rogado no direito de indemnização que assiste à **Águas do Norte, S.A.** perante esses terceiros até ao limite do montante que deva ser por si suportado em virtude do disposto dos n.ºs 1 e 2 da presente Cláusula.

Cláusula 17.^a

(Acompanhamento e controlo do contrato)

- 1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação e acompanhamento da prestação de serviços com os representantes da **Águas do Norte, S.A.**, bem como a redigir as respetivas atas, a assinar por todos os intervenientes na reunião.
- 2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.
- 3. O adjudicatário obriga-se a dispor de um responsável pela execução do contrato.
- 4. Após a assinatura do contrato, o adjudicatário informará, por escrito, o nome do responsável, indicando a sua qualificação técnica e, ainda, se o mesmo pertence ou não ao seu quadro técnico legal.
- 5. As ordens, avisos e notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução dos serviços poderão ser dirigidos diretamente ao seu responsável.
- 6. O adjudicatário deverá assegurar os meios indispensáveis para o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre os seus agentes através da atribuição de um telemóvel, facultando o respetivo número à **Águas do Norte, S.A.**.
- 7. Em complemento dos meios de comunicação móveis, deverá ainda dispor de ligação à rede fixa com os meios indispensáveis para o estabelecimento de comunicação compatível entre a **Águas do Norte, S.A.** e o adjudicatário. É igualmente obrigatório dispor de meios que permitam a comunicação por correio eletrónico.

Cláusula 18.^a

(Seguros e Encargos Sociais)

- 1. Seguro de Responsabilidade Civil
 - a) O adjudicatário subscreverá em seu próprio nome e de todos os eventuais contratados e trabalhadores independentes, uma apólice de seguro onde serão

indemnizadas, em caso de sinistro, as perdas e/ou danos de carácter patrimonial e não patrimonial, causados a terceiros em geral e à **Águas do Norte, S.A.** em particular, em consequência da execução da presente prestação de serviços, cuja responsabilidade civil legal de natureza extracontratual pelo dano causado seja imputável a qualquer das entidades seguras na apólice, por si isoladamente ou de forma solidária;

- b) Para todos os efeitos deste seguro, deverá constar nas Condições Particulares da Apólice que a entidade adjudicante será sempre considerada terceira, independentemente da sua relação jurídica com o tomador do seguro;
- c) O Adjudicatário é obrigado a contratar um seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação no valor mínimo de 50.000,00 EUR (cinquenta mil euros), por sinistro e anuidade.

2. Seguro de Acidentes de Trabalho

- a) O Adjudicatário ficará responsável pelo pagamento de todos os encargos sociais estabelecidos na lei a todo o seu pessoal.
- b) O Adjudicatário obriga-se a efetuar apólices de seguro que cobrirão acidentes de trabalho e doenças profissionais, bem como a mantê-las válidas até à conclusão do contrato, nos termos da legislação em vigor.

- 3. O Adjudicatário obriga-se ainda a segurar os meios de transporte que sejam empregues na Aquisição de serviço, bem como todas as pessoas nelas transportadas na qualidade de passageiros, seja quem for, estas últimas.
- 4. Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, serão por conta do Adjudicatário.
- 5. A **Águas do Norte, S.A.** pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos na presente cláusula, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo 5 (cinco) dias.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 19.^a

(Penalidades contratuais)

- I. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **Águas do Norte, S.A.** pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, que pode ser cumulada

com outras cujos pressupostos se mostrem verificados, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Por cada fração de 5 minutos em que se verifique que a plataforma, em horário diurno, não tem *logado* qualquer agente que assegure a prestação do serviço indicado na cláusula 34.^a das cláusulas especiais deste Caderno de Encargos, 100,00 EUR (cem euros);
 - b) Por cada fração de 5 minutos em que se verifique que a plataforma, em horário noturno, não tem *logado* qualquer agente que assegure a prestação do serviço indicado na cláusula 34.^a das cláusulas especiais deste Caderno de Encargos, 50,00 EUR (cinquenta euros);
 - c) Por cada reclamação, escrita e fundamentada, da qualidade do serviço prestado, desde que não cumpra os níveis mínimos de serviço objeto do presente contrato estabelecidos na cláusula 35.^a das cláusulas especiais do presente Caderno de Encargos, 50,00 EUR (cinquenta euros);
 - d) Por cada ausência ou erro do registo efetuado no sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.** referido na cláusula 37.^a, ponto 3, das cláusulas especiais deste Caderno de Encargos, respeitantes a registo de roturas, atendimento, reclamações e ordens de serviço, ou não cumprimento dos procedimentos instituídos na **Águas do Norte, S.A.**, 10,00 EUR (dez euros);
 - e) Não cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos na cláusula 35.^a das cláusulas especiais deste Caderno de Encargos, de forma reiterada e sem apresentação de medidas corretivas e preventivas após o primeiro mês de incumprimento, 100,00 EUR (cem euros) por cada nível de serviço identificado.
2. A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% do preço contratual.
 3. No procedimento para a aplicação da penalidade prevista na alínea b) do número 1 da presente cláusula, poderá haver um período contraditório onde o prestador de serviços poderá pronunciar-se sobre a reclamação apresentada, de duração nunca superior a 5 (cinco) dias úteis.
 4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a **Águas do Norte, S.A.** pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
 5. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo das alíneas previstas no n.º 1, que tenham determinado a respetiva resolução.
 6. Na determinação da gravidade do incumprimento, a **Águas do Norte, S.A.** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

7. A **Águas do Norte, S.A.** pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, sem prejuízo da possibilidade, alternativa ou combinada, da mobilização das garantias prestadas.
8. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a **Águas do Norte, S.A.** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 20ª

(Força maior)

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 21.^a

(Resolução por parte da ÁGUAS DO NORTE, S.A.)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a **ÁGUAS DO NORTE, S.A.** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente contrato e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento da instalação;
 - b) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da **ÁGUAS DO NORTE, S.A.** na prestação contratual.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela **ÁGUAS DO NORTE, S.A.**.

Cláusula 22.^a

(Incumprimento imputável à ÁGUAS DO NORTE, S.A.)

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

Cláusula 23.^a

(Responsabilidades)

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

Capítulo IV - Resolução de litígios

Cláusula 24.^a

(Foro competente)

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

Capítulo V - Disposições Finais

Cláusula 25.^a

(Regulamentos dos fornecedores)

- I. O Regulamento dos Fornecedoros da Águas do Norte, S.A. disponível no site da Águas do Norte, S.A. <http://www.adnorte.pt/index.php?id=109> deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início dos trabalhos e na sua execução.

Cláusula 26.^a

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

- I. A **ÁGUAS DO NORTE, S.A.** pode, a todo o tempo, e mediante mera notificação escrita ao adjudicatário, ceder a sua posição contratual.
2. A cessão e a subcontratação pelo adjudicatário carece de autorização prévia e escrita da **ÁGUAS DO NORTE, S.A.**, sendo admitida nos termos dos artigos do Capítulo VI do CCP.
3. Verificando-se o incumprimento, pelo adjudicatário das suas obrigações assumidas com a celebração do contrato, que preencham os requisitos da resolução do contrato, a **ÁGUAS DO NORTE, S.A.** pode, em alternativa à resolução do contrato, ordenar a cedência da posição contratual do adjudicatário ao(s) concorrente(s) do procedimento pré-contratual que precedeu a celebração do contrato em execução, pela ordem sequencial daquele procedimento.

4. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, a **ÁGUAS DO NORTE, S.A.** interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos serviços.
5. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
6. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato da **ÁGUAS DO NORTE, S.A.**, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
7. Os direitos e obrigações da **ÁGUAS DO NORTE, S.A.**, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
8. As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 6 desta cláusula apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
9. A caução e as garantias prestadas pelo cedente são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas 6 (seis) meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pela **ÁGUAS DO NORTE, S.A.** aos respetivos depositários ou emitentes.
10. A posição contratual do cedente nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 27.^a

(Comunicações e notificações)

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do *Código dos Contratos Públicos*, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 28.^a

(Contagem dos prazos)

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

Cláusula 29.^a

(Legislação aplicável)

- I. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

CLÁUSULAS ESPECIAIS

Cláusula 30ª

(Enquadramento)

1. A **Águas do Norte, S.A.** é a entidade gestora do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal e do sistema de águas da região do Noroeste, em resultado de parceria constituída entre o Estado Português e os municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa.
2. A celebração do presente contrato visa assegurar o atendimento telefónico aos seus clientes, com qualidade, personalizado e eficaz e em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver.

Cláusula 31ª

(Âmbito da prestação de serviços)

1. Os serviços de atendimento telefónico objeto do presente contrato serão prestados:
 - a) Nas instalações do adjudicatário;
 - b) Nas instalações da **Águas do Norte, S.A.** no polo de Guimarães, sito na Rua Doutor Roberto de Carvalho, nº 78-90, 4810-284 Guimarães.
2. O funcionamento do CCN decorrerá:
 - Em horário diurno das 08:00h às 18:00h, quer nas instalações da **Águas do Norte, S.A.**, existindo 4 (quatro) posições fixas nas instalações da Entidade Adjudicante, quer nas instalações do prestador de serviços;
 - Atendimento das 18:00h às 20:00h, nas instalações do prestador de serviços;
 - Atendimento de roturas e faltas de água, em horário noturno das 20:00h às 08:00h nas instalações do prestador de serviços;
 - Em dias não úteis (24 horas), nas instalações do prestador de serviços;
 - Em serviços de contingência, noturno e diurno, de acordo com o definido nas condições de prestação de serviço e nas instalações do prestador de serviços.
3. Para efeitos do número anterior, entende-se por serviços de contingência, os serviços de atendimento telefónico em situações de variações súbitas e acentuadas do número de chamadas.

4. Todo o equipamento, mobiliário, hardware e software necessários ao funcionamento do CCN, nas instalações da **Águas do Norte, S.A.**, são fornecidos pela Entidade Adjudicante.
5. Para efeitos do número anterior, em caso de trabalho remoto é da responsabilidade do prestador de serviços fornecer os equipamentos, hardware e software, necessários à execução dos serviços por parte da sua equipa técnica afeta às instalações da **Águas do Norte, S.A.**.
6. Todo o equipamento, mobiliário, hardware e software necessários ao funcionamento do CCN, nas instalações do prestador de serviços, são fornecidos pelo próprio prestador de serviços.
7. No serviço a ser assegurado nas instalações do prestador de serviços, o tipo ligação entre a **Águas do Norte, S.A.** e o adjudicatário será através de VMare, sendo os custos inerentes ao licenciamento do cliente VMare da responsabilidade da Entidade Adjudicante.

Cláusula 32ª

(Atividades gerais dos serviços)

1. Os serviços objeto do presente contrato compreendem as seguintes atividades:
 - a) Atendimento de chamadas telefónicas;
 - b) Registo do atendimento no sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.**;
 - c) Verificação da informação disponível no sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.** do registo efetuado;
 - d) Encaminhamento de chamadas para colaboradores da **Águas do Norte, S.A.**, 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 9:00h e as 18:00h. Não se enquadra nesta situação os reportes de roturas e falhas de água que têm procedimento próprio a comunicar aquando da formação.
2. Encontra-se ainda compreendida na prestação de serviços objeto do presente contrato:
 - a) Esclarecer toda e qualquer dúvida apresentada pelo cliente;
 - b) Realização de tarefas de Follow Up de contactos não resolvidos com Clientes;
 - c) Realização de campanhas telefónicas – adesão à fatura eletrónica, ao débito direto, etc.;
 - d) Alteração de modos de pagamento no Sistema de Gestão Comercial – AQUAmatrix – de acordo com os procedimentos instituídos;
 - e) Alterar/corrigir 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) Assegurar pontualmente tarefas de backoffice, nomeadamente a celebração de contratos, alteração da titularidade do contrato, rescisões contratuais, celebração de acordos de pagamento, em períodos em que a **Águas do Norte, S.A.** possa ter insuficiência de recursos da empresa.
3. Para efeitos da presente cláusula, entende-se por serviço de atendimento telefónico, o atendimento telefónico geral da **Águas do Norte, S.A.**, bem como, o atendimento comercial relativo aos clientes do Sistema de Águas da Região do Noroeste, onde se inclui, nomeadamente, a prestação de informações sobre faturação, dados contratuais, cadastro, resposta a solicitações e reclamações. O desempenho desta função implica conhecimentos técnicos sobre todas aquelas matérias e conhecimento das plataformas informáticas de gestão de clientes e de atendimento telefónico.

Cláusula 33ª

(Quantidades estimadas)

Serviço	Quantidade Anual Estimada (horas)
Atendimento telefónico 08:00h às 18:00h – dias úteis Instalações AdNorte Guimarães	9.000
Atendimento telefónico 08:00h às 18:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	4.500
Atendimento telefónico 18:00h às 20:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	1.000
Atendimento telefónico 20:00h às 08:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	3.000
Atendimento telefónico 24:00h – dias não úteis Instalações do prestador de serviços	2.760

Serviço	Quantidade Anual Estimada (horas)
Serviços de contingência Diurno 09:00h às 18:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	4.000
Serviços de contingência Noturno 20:00h às 08:00h – dias úteis Instalações do prestador de serviços	3.000
Coordenação do projeto	2.500

1. As quantidades estimadas constantes da tabela foram calculadas com base no serviço de atendimento telefónico em exercício no período 2020/2021.
2. Caso se venham a verificar situações que justifiquem o reforço da frequência do serviço, ou em caso de ausências não programadas, o adjudicatário deverá ter capacidade para assegurar a sua realização no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas).

Cláusula 34ª

(Condições da prestação de serviços)

1. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados nas condições e com o seguinte período de funcionamento:
 - a) Atendimento telefónico em período noturno, entre as 20:00 horas e as 08:00 horas em dias úteis;
 - b) Atendimento telefónico em período diurno, entre as 08:00 horas e as 18:00 horas em dias úteis;
 - c) Atendimento telefónico em período diurno, entre as 18:00 horas e as 20:00 horas em dias úteis;
 - d) Atendimento telefónico 24:00 horas em dias não úteis;
 - e) 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 na cláusula 35.ª.
2. Os serviços objeto do contrato deverão ser prestados de forma ininterrupta e em exclusivo à **Águas do Norte, S.A.**
3. Para efeitos de acesso ao sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.**, bem como as ferramentas de suporte às atividades inseridas na prestação dos serviços de atendimento telefónico, serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela **Águas do Norte, S.A.**

4. O acesso remoto aos sistemas da **Águas do Norte, S.A.** será executado através de uma aplicação de acesso remoto, sendo a disponibilização e configuração dos acessos da responsabilidade da Entidade Adjudicante, e a gestão do mesmo da competência do prestador de serviços.
5. Para efeitos do número anterior, compete ao prestador de serviços zelar pela gestão das respetivas credenciais e garantir a sua utilização segura, articulando com a **Águas do Norte, S.A.** a melhor metodologia.
6. Os requisitos mínimos de estação de trabalho, quando os serviços são executados nas instalações do prestador de serviços são: Equipamentos com Microsoft Windows 7 ou superior, processador i5 ou superior, com mínimo de 4 Gb de memória e acesso internet com débito mínimo de 100 Mbps.
7. Para efeitos da presente prestação de serviços, não é necessária qualquer integração aplicacional entre os sistemas informáticos da **Águas do Norte, S.A.** e as aplicações do adjudicatário, em qualquer um dos locais da prestação dos serviços.

Cláusula 35ª

(Níveis de serviço)

- I. O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço:
 - a) O tempo médio de espera para atendimento de chamadas deve ser inferior a 8 (oito) minutos, à exceção das comunicações de avarias que não deve ultrapassar 4 (quatro) minutos;
 - b) O tempo de médio de cada chamada não deverá ser superior a 7 (sete) minutos;
 - c) A taxa máxima de chamadas perdidas deverá ser inferior a 10% (dez por cento);
 - d) O tempo máximo de resposta aos callback ou follow up deve verificar-se até 12h após registo para callback, à exceção dos callbacks prioritários (roturas e avarias) que deverão ter um tempo máximo de resposta ao callback de até 1 hora;
 - e) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento não deve ultrapassar as 3 (três) reclamações por mês.

Cláusula 36ª

(Recursos Humanos / Equipa Técnica)

- I. Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços uma equipa técnica que detenha, cumulativamente e no mínimo, as seguintes habilitações:
 - a) 12.º ano de escolaridade;

- b) 2 (dois) anos de experiência profissional na área de atendimento telefónico, no âmbito da atividade desenvolvida pela **Águas do Norte, S.A.**;
 - c) Conhecimentos avançados na área de informática na ótica do utilizador;
 - d) Conhecimentos de inserção/atualização de conteúdos em diversas plataformas, nomeadamente a aplicação comercial utilizada pela **Águas do Norte, S.A.** (AQUAmatrix);
 - e) Conhecimentos avançados de modelos de funcionamento de centros de contacto;
 - f) Capacidade de comunicação e sentido crítico;
 - g) Capacidade de expressão escrita e oral;
 - h) A **Águas do Norte, S.A.** pode, em situações excecionais, e devidamente justificadas aceitar elementos da equipa técnica que não detenham as habilitações indicadas.
2. Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da **Águas do Norte, S.A.**, após análise do *Curriculum* que deverá ser fornecido.
 3. Constitui requisito indispensável para que a **Águas do Norte, S.A.** autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o(s) novo(s) técnico(s) detenha(m) qualificações e experiência profissional iguais ou superiores às do(s) técnico(s) a substituir ou, na sua ausência uma justificação para o seu não cumprimento.
 4. A Entidade Adjudicante pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinge(m) os padrões desejados e/ou satisfaz(m) os objetivos, visão, estratégia e valores da **Águas do Norte, S.A.**.
 5. A **Águas do Norte, S.A.** pode impor formalmente a substituição dos trabalhadores que não ofereçam garantia de aptidão técnica, ou vierem a revelar-se indisciplinados, conflituosos ou desrespeitadores dos regulamentos internos da Entidade Adjudicante.
 6. A **Águas do Norte, S.A.** reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.
 7. O prestador de serviços terá de nomear um coordenador de projeto que fará a ponte entre a **Águas do Norte, S.A.** e os respetivos técnicos, que terá de acompanhar e supervisionar todos os procedimentos a instituir, podendo servir de elemento de reforço em caso de necessidade.
 8. Os colaboradores afetos aos serviços objeto do presente contrato deverão pautar a sua atividade por regras de conduta, apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da **Águas do Norte, S.A.** e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.

9. Compete ao prestador de serviços a administração de formação em técnicas de atendimento à sua equipa técnica, sem prejuízo de a **Águas do Norte, S.A.** poder ditar, a todo tempo, orientações e diretrizes.
10. A responsabilidade da formação inicial da equipa técnica, no que diz respeito aos processos da **Águas do Norte, S.A.**, é da Entidade Adjudicante.

Cláusula 37ª

(Regras da prestação de serviços de atendimento telefónico)

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

2. Relação com os clientes

Na relação com os clientes, os operadores de atendimento telefónico devem:

- a) Prestar o atendimento telefónico com uma abordagem inicial, nomeadamente com uma saudação, a identificação do nome e proposta de ajuda, através da frase, a título de exemplo: “Em que posso ser útil?”;
- b) Sempre, e antes de iniciar o esclarecimento das questões, o técnico terá de se certificar que é o cliente efetivamente que está do outro lado, devendo para o efeito fazer questão chave que serão indicadas aquando da formação, a título de exemplo, através da confirmação do NIF, nº de cliente;
- c) Confirmar sempre os dados do titular do contrato e proceder à sua atualização sempre que se justifique;
- d) Se a chamada do cliente tiver que ser transferida para outro colaborador da **Águas do Norte, S.A.**, informar o cliente da transferência de chamada e depois verificar se esta foi corretamente transferida;
- e) Prestar informações e fornecer respostas completas e rigorosas aos clientes;
- f) Se existirem dúvidas sobre a resposta, consultar as fontes necessárias de forma a garantir uma resposta ou informação correta;
- g) Efetuar a conclusão da chamada de forma profissional, nomeadamente, repetindo a informação mais importante, questionar o cliente se deseja mais alguma informação ou se tem mais alguma dúvida, agradecer o contacto do cliente e despedir-se com cortesia.

3. Registo do atendimento

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

4. Registo de dados do cliente

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

5. Registo de pedidos de intervenção / solicitação de serviços

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

6. Registo de Reclamações

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

Cláusula 38ª

(Fiscalização da prestação de serviços)

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

Cláusula 39ª

(Reclamações do cliente)

1. As reclamações dos Clientes sobre serviço deficiente ou sobre danos durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente, serão encaminhadas, de imediato, para o prestador do serviço que deverá resolver as causas da reclamação e assumir os encargos respetivos e a responsabilidade pelos danos (patrimoniais ou extrapatrimoniais) provocados, enviando, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, à **Águas do Norte, S.A.**, relatório sobre a situação, onde se refira as medidas que foram adotadas.
2. As reclamações de serviços executados pelo prestador de serviços serão, por norma, resolvidas pelo prestador do serviço. Nesta matéria considera-se qualquer ação que seja necessário para apaziguar o reclamante, na eventualidade de se confirmar que a responsabilidade é efetivamente do prestador de serviços, podendo ter de reunir com o cliente, em casos extremos. O raio máximo para as deslocações é o definido pela área de abrangência do sistema em que a **Águas do Norte, S.A.** atua – Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa.
3. Eventuais deslocações da **Águas do Norte, S.A.** aos locais das reclamações, para resolução excecional das mesmas, constituirão sempre encargo do prestador de serviços e terão uma penalização igual ao dobro do valor do trabalho realizado inadequadamente pelo prestador do serviço. O tempo empregue pela **Águas do Norte, S.A.** associado à resolução das reclamações será apurado pelo registo de tempos despendido em reuniões e análise para o efeito. A contagem das horas inclui o período de deslocação.