

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO N.º 034/DTI/2021

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO NA CENTRAL
DA ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA**

ÍNDICE

PARTE I CLÁUSULAS JURÍDICAS.....	3
Cláusula 1.º Objeto	3
Cláusula 2.º Serviços a Prestar.....	3
Cláusula 3.º Local de prestação dos serviços.....	4
Cláusula 4.º Vigência e renovação do contrato	4
Cláusula 5.º Preço base.....	5
Cláusula 6.º Condições de pagamento.....	5
Cláusula 7.º Sigilo	6
Cláusula 8.º Cessão da posição contratual	7
Cláusula 9.º Penalidades	7
Cláusula 10.º Casos fortuitos ou de força maior	9
Cláusula 11.º Revisão de preço	9
Cláusula 12.º Resolução do Contrato.....	10
Cláusula 13.º Produção de efeitos da resolução	10
Cláusula 14.º Gestor do Contrato	11
Cláusula 15.º Legislação aplicável.....	11
PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	11
Cláusula 16.º Níveis de serviços.....	12
Cláusula 17.º Constituição da Equipa Técnica Afetar	12
Cláusula 18.º Perfil Geral da Equipa Técnica	13
Cláusula 19.º Horário da prestação de serviços.....	14
Cláusula 20.º Redução ou ampliação da prestação de serviços	14
Cláusula 21.º Obrigações principais do prestador de serviços	15
Cláusula 22.º Controlo e avaliação do serviço prestado	16

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.º

Objeto

1. O presente procedimento tem por objeto a “**prestação de serviço de atendimento telefónico na central da Assembleia da República**”, em conformidade com as especificações técnicas e jurídicas constantes no presente caderno de encargos.
2. Os serviços identificados no número anterior serão levados a cabo:
 - a) Presencialmente e a tempo inteiro, nas instalações da Assembleia da República, por 3 (três) técnicos, nos termos e de acordo com o estabelecido no presente caderno de encargos (componente fixa do contrato), e;
 - b) Através de uma bolsa de horas extraordinárias, num esforço total máximo anual de 56 (cinquenta e seis) horas, prestadas nos termos e de acordo com o estabelecido no presente caderno de encargos (componente variável do contrato).

Cláusula 2.º

Serviços a Prestar

Os serviços de atendimento telefónico a prestar pretendem prosseguir as seguintes tarefas:

- a) Prestar informação aos utentes de forma clara e objetiva, em linguagem facilmente acessível, procurando satisfazer diretamente todas as questões colocadas;
- b) Assegurar atendimento de primeiro nível da linha geral da Assembleia da República;
- c) A prestação de informação aos utentes deverá obedecer aos princípios da legalidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade;
- d) Encaminhamento adequado de chamadas de carácter mais técnico - segundo nível — para as unidades técnicas da Assembleia da República, segundo instruções;
- e) Acesso aos sistemas informáticos da Assembleia da República de suporte ao atendimento;
- f) Zelar pela conservação dos equipamentos disponibilizados pela Assembleia da República.
- g) Garantir a supervisão de qualidade do atendimento através de um dos recursos da equipa;
- h) Reportar aos interlocutores da Assembleia da República as sugestões e reclamações

dos utentes através de um relatório semestral;

- i) Realização de inquéritos de satisfação dos utentes no âmbito da Norma de Certificação ISO 9001:2008, anualmente;
- j) Apresentação de medidas de melhoria contínua da Assembleia da República em termos de qualidade e abrangência da informação prestada, e;
- k) Assegurar a elevada satisfação do utente em termos de atendimento telefónico.

Cláusula 3.º

Local de prestação dos serviços

Os serviços serão prestados presencialmente nas instalações da Assembleia da República, sitas no Palácio de S. Bento, Largo das Cortes, 1249-068 Lisboa.

Cláusula 4.º

Vigência e renovação do contrato

1. O contrato a celebrar é válido pelo período de 1 (um) ano, com início no dia 1 de outubro de 2021 e termo no dia 30 de setembro de 2022, devendo considerar-se automaticamente renovado por igual período, até ao limite de 2 (duas) renovações, desde que não seja denunciado, por escrito, por qualquer das partes, dentro dos seguintes prazos:
 - a) Pela entidade adjudicante, com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período contratual em vigor, e;
 - b) Pelo adjudicatário, com uma antecedência de 90 (noventa) dias relativamente ao termo do período contratual em vigor.
2. Para efeitos de contagem do prazo de denúncia referido no ponto 1 desta cláusula, releva a data do registo de expedição da carta pelos correios, ou serviço equivalente.
3. O exercício do direito de denúncia pela entidade adjudicante nos termos previstos nos números anteriores não confere ao adjudicatário direito a qualquer indemnização, compensação ou atribuição análoga de natureza pecuniária resultante da cessação do contrato.
4. O prazo total da prestação de serviços ao abrigo do contrato a celebrar não pode ultrapassar os 3 (três) anos, conforme previsto no n.º 1 do artigo 440.º do Código dos Contratos Públicos.
5. Se o contrato não estiver em condições de entrar em vigor na data referida no ponto 1 da presente cláusula (01/10/2021), mas apenas em data posterior, deverá em alternativa

iniciar a sua vigência na data para o efeito indicada no clausulado do contrato, contando-se o prazo inicial de vigência do mesmo a partir dessa data.

Cláusula 5.º

Preço base

1. Pelos serviços a prestar de acordo com o presente caderno de encargos, a Assembleia da República pagará ao adjudicatário o valor máximo anual indicado na sua proposta, o qual não poderá ser superior a € 44.472,04 (quarenta e quatro mil quatrocentos e setenta e dois euros e quatro cêntimos), acrescidos de IVA à taxa legal aplicável.
2. O adjudicatário, em sede de proposta, deverá decompor o valor máximo a pagar anualmente pelos serviços objeto do presente procedimento, pelas seguintes componentes:
 - a) Componente fixa do contrato, respeitante aos serviços a prestar a tempo inteiro, nas instalações da Assembleia da República, por 3 (três) técnicos, e;
 - b) Componente variável do contrato, respeitante aos serviços a prestar ao abrigo da bolsa de horas extraordinárias, num esforço total anual máximo de 56 (cinquenta e seis) horas.
3. O preço anual dos serviços a prestar será o resultante do somatório dos valores correspondentes às componentes fixa e variável do contrato.
4. O preço máximo anual acima referido inclui todos os custos, encargos e despesas necessários para efeitos de prestação dos serviços aqui em questão, cuja responsabilidade de pagamento não esteja expressamente atribuída à Assembleia da República pelo presentemente caderno de encargos.
5. Estando prevista a possibilidade de 2 (duas) renovações do contrato, cada uma por novo período de 1 (um) ano, o preço base para os 3 (três) anos de vigência máxima permitida do contrato ascende aos € 133.416,12 (cento e trinta e três mil quatrocentos e dezasseis euros e doze cêntimos).

Cláusula 6.º

Condições de pagamento

1. A parte do preço respeitante à componente fixa do contrato será paga em 12 (doze) prestações iguais, mensais e sucessivas, cada uma com vencimento no último dia de cada mês de vigência do contrato.

2. A parte do preço respeitante à componente variável do contrato será paga de forma mensal, em função do número de horas extraordinárias prestadas no mês imediatamente anterior, multiplicadas pelo respetivo preço unitário vertido em sede de proposta, só sendo devido pela Assembleia da República, ao adjudicatário, o valor das horas extraordinárias efetivamente prestadas por este último.
3. Cada pagamento será realizado no prazo de **30 dias** após a apresentação da fatura correspondente pelo adjudicatário, desde que apresentada nos termos adequados à sua liquidação.
4. A Assembleia da República poderá formular reservas à faturação apresentada, aceitando-a total ou parcialmente, notificando desse facto o adjudicatário, no prazo de 5 (cinco) dias após o conhecimento daquela, solicitando-lhe que proceda às retificações necessárias.
5. O adjudicatário poderá, se assim o desejar, formular reservas à aceitação parcial, apresentando nos 5 (cinco) dias subsequentes ao conhecimento daquela, apresentando reclamação em que se especifique a natureza dos vícios, erros ou faltas e os correspondentes valores de que se ache credor.
6. Findo o prazo fixado no número anterior sem que o adjudicatário tenha apresentado reclamação, a Assembleia da República, assumirá o silêncio como consentimento, entendendo-se que o adjudicatário aceitará a redução efetuada e exigirá num prazo de 8 (oito) dias a substituição da fatura ou o crédito a que houver lugar.
7. Em caso de desacordo sobre o montante indicado nas faturas, a Assembleia da República efetuará o pagamento relativo ao montante que entende aceitar, sem prejuízo de acerto posterior.
8. Qualquer atraso no pagamento de faturas não autoriza o adjudicatário a invocar exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbam, salvo nos casos previstos no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 7.º

Sigilo

1. O Adjudicatário obriga-se a garantir o sigilo quanto a informações, factos e ocorrências de que venha a ter conhecimento por força da execução do contrato, relacionadas com a atividade da entidade adjudicante ou com pessoas que nela exerçam funções.
2. Para além das ações penais e processos disciplinares que ao caso couber, o prestador de serviços pagará à entidade pública contratante uma compensação pela divulgação, seja

por que meio for, de factos relativos à Assembleia da República, aos deputados, funcionários ou outros agentes vinculados à entidade pública contratante, num montante calculado pela seguinte fórmula: **C = RMMG x 50**, em que “C” corresponde ao montante da compensação (em euros) e “RMMG” corresponde ao valor da remuneração mínima mensal garantida em vigor.

3. O disposto no número anterior não é aplicável em caso de imposição legal ou judicial de comunicação de factos sigilosos, desde que sejam cumpridos os estritos termos e objetivos inerentes à obrigação de comunicação.

4. A aplicação pela Assembleia da República da compensação prevista no n.º 2 do presente artigo, obedece às regras previstas no presente caderno de encargos para a aplicação de penalidades.

Cláusula 8.º

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos seus direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da Assembleia da República.

2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:

- a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
- b) À Assembleia da República cabe apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.

Cláusula 9.º

Penalidades

1. No caso de mora ou cumprimento defeituoso das prestações objeto do contrato por parte do adjudicatário, poderá a Assembleia da República interpelar aquele para cumprir pontualmente o serviço contratado, quando tal ainda for possível e se mantenha o interesse na prestação, devendo nesse caso o adjudicatário dar-lhe cumprimento imediato, bem como suportar todos os danos que a Assembleia da República sofra na sequência de tais factos.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e da obrigação de indemnizar por parte do adjudicatário, poderá a Assembleia da República aplicar-lhe penalidades calculadas de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = C \times D / 200$$

em que:

P – é o montante pecuniário da penalização a aplicar;

C – é o preço contratual anual do contrato a celebrar, e;

D – é o número de dias (ou horas quando estiver em causa esta unidade de medida de tempo) de atraso no cumprimento de qualquer obrigação contratual, a contar da data (ou hora) em que a mesma deveria ter tido lugar.

3. As penalidades previstas nos números anteriores destinam-se a compelir o adjudicatário ao pontual cumprimento das prestações contratuais em falta e não põe em causa o ressarcimento de eventuais danos que se venham a apurar.

4. A aplicação de penalidades pela Assembleia da República nos termos previstos nos números anteriores, deverá ser precedida de comunicação endereçada ao adjudicatário, onde será feita menção à intenção de aplicação de penalidades, o seu valor, o respetivo fundamento e a indicação de que o mesmo dispõe de um prazo de 5 (cinco) dias úteis para efeitos de exercício do seu direito de audiência prévia.

5. Decorrido o prazo de audiência prévia, deverá a Assembleia da República comunicar ao adjudicatário se mantém, ou não, a aplicação das penalidades, e em caso afirmativo, conceder-lhe um prazo não inferior a 5 (cinco) dias úteis para levar a cabo o respetivo pagamento.

6. Caso tal seja possível o valor das penalidades serão descontadas no primeiro pagamento contratual que se seguir à sua aplicação e não poderão, em qualquer caso, ultrapassar 20 % do preço contratual.

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

8. O não cumprimento de cláusulas do contrato, quando a sua gravidade o justifique pelos prejuízos acusados à Assembleia da República, poderá constituir fundamento para resolução imediata do contrato, nos termos legalmente aplicáveis.

7. O estipulado na presente cláusula não obsta a que a Assembleia da República exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 10.º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes pode ser responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do contrato, na estrita medida em que se verifiquem em casos de força maior, sendo considerados casos de força maior as circunstâncias que impossibilitam o cumprimento das obrigações emergentes do contrato, 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. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
3. Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe a esta fazer prova do mesmo.
4. A verificação de uma situação de força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas, pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante de força maior.

Cláusula 11.º

Revisão de preço

1. Os preços serão mantidos durante a execução do contrato, não sofrendo alterações devido à transição de ano civil ou a quaisquer outros fatores, que não os identificados nos números seguintes.
2. Apenas poderá ter lugar a revisão de preços em sede de execução contratual, como consequência da alteração dos custos de mão-de-obra associados ao contrato, materializada na atualização legal da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).
3. Para efeitos de cálculo da revisão de preço, deverão ser tidas em consideração as seguintes regras:
 - a) Só será objeto de revisão a componente do preço contratual associada à mão-de-obra;
 - b) Para este efeito a componente do preço contratual associada à mão-de-obra fixa-se em 90 % do preço contratual;
 - c) A revisão de preço será efetuada, por aplicação da percentagem resultante do coeficiente de atualização da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), à componente do preço contratual associada à mão-de-obra (90 % do preço contratual), e;

- d) A revisão de preços, com fundamento na atualização da RMMG, será aplicada ao contrato a partir do mês subsequente àquele em que tenha tido lugar a atualização da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).
4. Salvo alteração fundamental das circunstâncias legalmente admissível, não serão consideradas quaisquer outras revisões de preços que não aquelas que resultem dos números anteriores.
5. A proposta de revisão de preços será da iniciativa das partes, a ter lugar no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados de forma corrida sobre a data em que ocorra o facto que a originou, devendo ser acompanhada de nota justificativa da revisão do preço.

Cláusula 12.º

Resolução do contrato

1. A Assembleia da República, sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, poderá decidir pela resolução do contrato nos seguintes casos:
- a) Sempre que, por razões imputáveis ao adjudicatário, a normal execução do serviço se encontre gravemente prejudicada;
 - b) Sempre que o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem no âmbito do contrato.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.
3. Se tal convier à Assembleia da República, a resolução poderá ser parcial, com a correspondente redução do preço da prestação de serviços.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores a Assembleia da República poderá optar pela aplicação das penalidades previstas no presente caderno de encargos.

Cláusula 13.º

Produção de efeitos da resolução

1. A resolução do contrato produz efeitos a partir da data fixada na respetiva notificação.
2. A cessação dos efeitos do contrato não prejudica as ações de responsabilidade civil pelos factos verificados durante o período da sua execução.
3. A resolução do contrato nos termos do número anterior não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações previstas contratualmente, com exceção das obrigações respeitantes à garantia técnica, quando aplicável.

Cláusula 14.º

Gestor do Contrato

A Assembleia da República, dando cumprimentos ao previsto no artigo 290.º-A do CCP, designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste último.

Cláusula 15.º

Legislação aplicável

Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei portuguesa.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 16.º

Níveis de serviços

No âmbito do contrato a celebrar, o adjudicatário deverá assegurar os seguintes níveis de serviço (SLA):

- a) Tempo de espera (Wait Time): tempo médio de espera na fila de atendimento inferior a 40 segundos;
- b) Tempo de Atendimento (Talk Time): tempo médio de conversação do operador inferior a 5 minutos por chamada;
- c) Taxa de resolução: taxa de chamadas resolvidas superior a 80% das chamadas registadas por parte da linha, e;
- d) Taxa de abandono: taxa de chamadas perdidas devido à elevada fila de espera no atendimento inferior a 5%.

Cláusula 17.º

Constituição da equipa técnica a afetar ao contrato

1. Para a prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar deverá a equipa mínima a afetar ao contrato ser constituída por 3 (três) técnicos, que técnica e humanamente responderão às necessidades, devendo estar permanentemente 2 (dois) técnicos disponíveis para o atendimento.
2. O adjudicatário deverá, em sede de proposta, designar 1 (um) gestor de contrato com a função de servir de interlocutor junto da Assembleia da República, em relação a todas as questões e assuntos em que tal se mostre necessário em sede de execução contratual.
3. Em caso de alteração do gestor de contrato, o adjudicatário deverá de tal facto dar imediatamente conhecimento à Assembleia da República.
4. O contrato atualmente em vigor com o mesmo objeto do que se pretende vir a celebrar através deste procedimento pré-contratual, conta com 3 (três) técnicos a prestar serviços de forma permanente e a tempo inteiro, nas instalações da Assembleia da República.
5. Em termos a definir em sede de programa do procedimento, para onde nesta sede se remete, serão valorizadas, para efeitos de avaliação e posterior adjudicação, as propostas que se comprometerem a contratar, aquando da adjudicação, alguns – senão todos - os técnicos referidos no número anterior, em condições laborais equivalentes às atualmente

vigentes entre os mesmos e a respetiva entidade empregadora, sempre que possível através de uma transmissão da posição contratual do empregador.

6. A intenção referida nos números anteriores, manifestada pelo adjudicatário em sede de proposta, terá relativamente aos trabalhadores por ela abrangidos, os efeitos jurídicos de um contrato promessa de trabalho.

7. Sem prejuízo da manifestação de interesse formulada pelos concorrentes a este respeito em sede de proposta, se os técnicos aqui em questão não aceitarem transitar para o adjudicatário nas condições acima identificadas, deverá este último afetar aos serviços a prestar técnicos que preencham os requisitos previstos no presente caderno de encargos, dando de imediato conhecimento da identidade destes últimos e respetivos currículos vitae, à entidade adjudicante, .

Cláusula 18.º

Perfil Geral da Equipa Técnica

1. Os técnicos a afetar ao presente contrato devem possuir o seguinte perfil:
 - a) Experiência profissional não inferior a 2 anos na área de atendimento telefónico;
 - b) Fluência na língua inglesa;
 - c) Fluência na língua francesa (preferencialmente);
 - d) Conhecimentos de técnicas de atendimento ao público;
 - e) Capacidade de resistência ao stress;
 - f) Sentido de organização e disciplina;
 - g) Excelente capacidade de comunicação e dicção, e;
 - h) Bons conhecimentos informáticos na ótica do utilizador.
2. Sem prejuízo de outras obrigações legalmente obrigatórias, compete ao adjudicatário, no que diz respeito aos recursos humanos a afetar ao contrato:
 - a) Proceder à sua gestão efetiva, assim como à dos meios materiais afetos à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;
 - b) Responsabilizar-se por eventuais danos causados pelos seus colaboradores, na sequência da prestação dos serviços aqui em questão, e;
 - c) Assegurar o cumprimento das regras de higiene, segurança e saúde no trabalho, bem como a apresentação do pessoal devidamente identificado.
3. O adjudicatário compromete-se, em relação aos trabalhadores que afetar ao contrato a celebrar, a cumprir todas as obrigações decorrentes da legislação laboral e relativas à

segurança social, seguros, medicina no trabalho e demais encargos estabelecidos pela legislação em vigor.

4. A execução do contrato será acompanhada de especiais medidas de segurança atendendo à sensibilidade da informação e do local de prestação dos serviços.

5. Todos os funcionários do adjudicatário que, de forma permanente ou pontual, sejam afetos ao presente contrato deverão:

- a) Observar as restrições de segurança definidas para as instalações da Assembleia da República, e;
- b) Observar estritamente os deveres de sigilo que impendem sobre o adjudicatário.

Cláusula 19.º

Horário da prestação de serviços

1. Para a prestação dos serviços objeto do contrato, nos termos previstos na alínea a) do n.º 2 do presente caderno de encargos (componente fixa do contrato), deverão os técnicos ser afetos ao presente contrato, em exclusivo e nas instalações da Assembleia da República, nos dias úteis, nos seguintes horários:

Horário	
Horário de 2ª a 3ª feira	9h-20h
Horário de 4ª a 5ª	9h-20h
Horário de 6ª feira	9h-18h

2. A prestação de serviços para além dos períodos diários normais de trabalho, em virtude por exemplo do acompanhamento dos trabalhos das reuniões plenárias, serão consideradas horas extraordinárias, sendo o seu custo suportado pela componente variável do contrato.

Cláusula 20.º

Redução ou ampliação da prestação de serviços

1. A Assembleia da República reserva-se o direito de reduzir ou ampliar a prestação de serviços similares, no decurso da execução do contrato.

2. Das reduções ou ampliações que possam vir a surgir no decurso da execução contratual, sejam elas permanentes ou a título temporário, resultarão diminuições ou aumentos nos montantes contratados, sendo estes fixados com base no período afetado e no preço/hora de trabalho em vigor.

Cláusula 21.º

Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de fornecer os serviços tendo em consideração os horários e as necessidades da Assembleia da República.
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. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, know-how, a diligência, zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
4. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:
 - a) Prestar os serviços à entidade adjudicante, conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade;
 - b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;
 - c) Não alterar as condições da prestação dos serviços previstos no caderno de encargos;
 - d) Não ceder, sem prévia autorização da entidade adjudicante, a sua posição contratual no contrato celebrado com esta.
 - e) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
 - f) 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;
 - g) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação

todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

- h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas;
- i) Possuir os conhecimentos técnicos e o *know-how*, próprios das melhores práticas, necessários e adequados a um profissional competente, diligente, zeloso e tempestivo para cumprimento das obrigações assumidas no contrato, e;
- j) Garantir, apresentando para o efeito os necessários documentos comprovativos, que, em caso de contratação de trabalhadores estrangeiros os mesmos têm a sua situação regularizada em Portugal, de acordo com a legislação vigente aplicável.

5. O adjudicatário obriga-se a manter em permanente efetividade de funções recursos humanos que garantam a substituição dos técnicos afetos ao contrato, com garantia de igual qualidade dos serviços prestados, em caso de baixas médicas ou quaisquer outras situações de impedimento no trabalho dos primeiros.

6. Cabe ao adjudicatário comunicar com a devida antecedência, não superior a 3 (três) dias úteis (exceto por impossibilidade de cumprir este prazo por um motivo justificadamente válido), da necessidade, devidamente justificada, de substituição, tanto definitiva como temporária, de algum dos recursos humanos a afetar ao contrato a celebrar.

7. Em caso de substituição, tanto definitiva, como temporária de algum dos técnicos afetos ao presente contrato, o novo elemento deve reunir pelo menos o mesmo nível de habilitação e experiência do elemento substituído, devendo para este efeito ser remetido à Assembleia da República o respetivo curriculum, onde resultem comprovados estes requisitos.

Cláusula 22.º

Controlo e avaliação do serviço prestado

1. Durante a vigência do contrato, assiste à Assembleia da República a faculdade de proceder à análise dos serviços prestados ao abrigo do contrato, tendo em vista verificar se os mesmos estão em conformidade com o contratualmente estabelecido.
2. No caso da análise prevista no número anterior detetar a existência de defeitos ou insuficiências nos serviços prestados, a Assembleia da República notifica por escrito o

adjudicatário, sem prejuízo da possibilidade de, desde logo aplicar as penalidades previstas no presente caderno de encargos.

3. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e em prazo razoável definido pela Assembleia da República, às correções necessárias para garantir a conformidade dos serviços prestados e.

4. No que diz respeito aos serviços prestados ao abrigo da componente variável do contrato, o adjudicatário deverá remeter à Assembleia da República, nos primeiros 5 (cinco) dias úteis de cada mês, um resumo com o total do número de horas de serviços prestados no mês anterior.

5. O resumo de horas referido no número anterior deverá indicar, no mínimo, os dias em que os serviços foram prestados, as horas em que tiveram lugar, e o técnico, ou técnicos, que os prestaram.

6. Em caso de discordância por parte da AR, quanto aos valores indicados nos resumos de horas que lhes forem remetidos, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, prestar os esclarecimentos necessários ou, em alternativa, proceder à emissão de novo resumo de horas, devidamente corrigido.

7. Os resumos de horas referidos nos números anteriores e respetivo conteúdo, só se consideraram válidos para todos os efeitos legais e contratuais, depois de aceites expressamente pela Assembleia da República.