

CONCURSO PÚBLICO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL,
SUPERVISÃO, MANUTENÇÃO E LIMPEZA DAS LOJAS DE
ATENDIMENTO AO PÚBLICO E SERVIÇOS DE APOIO
ADMINISTRATIVO EM *BACKOFFICE* PARA A ATIVIDADE COMERCIAL
DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.

PRC_0009/2022_SM

CADERNO DE ENCARGOS

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.^a

(Objeto)

- I. 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 presencial, supervisão, manutenção e limpeza das lojas de atendimento ao público, e serviços de apoio administrativo, para a atividade comercial da **Águas do Norte, S.A.**.

Cláusula 2.^a

(Contrato)

- I. 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)

- I. O preço base do procedimento é, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do *Código dos Contratos Públicos*, de **347.750,00 EUR** (trezentos e quarenta e sete mil, setecentos e cinquenta euros) para o período inicial de vigência de 12 meses, fixando-se, sucessivamente, o mesmo preço base para cada período de renovação que eventualmente venha a ser operado, até ao limite de **1.043.250,00 EUR** (um milhão, quarenta e três mil, duzentos e cinquenta euros), não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

Cláusula 4.ª

(Prazo)

- I. 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 **12 (doze) meses**, contados da data da sua outorga, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O contrato será renovado, automaticamente, por 2 (dois) períodos de igual duração, podendo atingir, assim, o prazo máximo de execução de **36 (trinta e seis) meses**, meses, anos, caso não seja denunciada pela Águas do Norte, S.A, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo da vigência do contrato em vigor, a intenção de não o renovar, ou 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)

- I. 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 obrigação principal, a execução dos serviços de manutenção e limpeza das lojas de atendimento aos seus clientes, com observância das especificações técnicas e disposições normativas constantes do presente Caderno de Encargos.
2. Os serviços a prestar compreendem:
 - a) Aplicar todos os meios ao seu dispor no sentido de prestar um serviço com elevados parâmetros de qualidade e eficácia;
 - b) Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação adequada e com respeito pelos requisitos mínimos definidos nas Cláusulas Especiais, que constituem o **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos, de forma a garantir a realização de todos os serviços enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;
 - c) Fornecer à **Águas do Norte, S.A.** os contactos móveis de todos os seus colaboradores adstritos à execução dos serviços objeto do presente contrato, permitindo o acesso e contacto direto com os mesmos;
 - d) 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 no Ponto n.º 5, do **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos;

- e) 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 no Ponto n.º 6, do **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos;
 - f) Responder por qualquer erro, deficiência ou omissão na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e em qualquer momento que seja detetado;
 - g) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços;
 - h) Identificar um gestor de Contrato para articulação com a **Águas do Norte, S.A.**;
 - i) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos serviços venha a ter acesso.
3. O prestador de serviços é responsável pela cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos de acidentes de trabalho e profissionais do pessoal envolvido na execução dos serviços, de acordo com a legislação em vigor e a fornecer prova documental da celebração dos referidos contratos de seguro, no prazo de 48 horas (quarenta e oito horas) à **Águas do Norte, S.A.** quando por esta lhe for exigido, sempre que julgar conveniente.
4. São da exclusiva responsabilidade do prestador de serviços as obrigações relativas ao seu pessoal afeto à execução dos trabalhos e à realização dos serviços complementares, à aptidão profissional e à disciplina, cabendo-lhe assegurar o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar, não existindo qualquer vínculo laboral com a **Águas do Norte, S.A.**.
5. A relação contratual entre o prestador de serviços e os seus recursos humanos afetos ao serviço é da sua exclusiva e inteira responsabilidade, no que respeita, nomeadamente a contratos de trabalhos, incluindo o poder disciplinar, o pagamento de remunerações, prémios e bónus, o controlo de faltas, absentismo, férias, atrasos, doenças, baixas, e outros.
6. O Adjudicatário é ainda obrigado a comunicar à entidade adjudicante, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do concurso objeto do presente Caderno de Encargos ou do contrato celebrado com a entidade adjudicante.
7. Comunicar à **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.

8. 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.
9. A título acessório, o Adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
10. 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.
11. 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.**.
12. Aquando do início da execução contratual, o Adjudicatário obriga-se a entregar os comprovativos das habilitações (*Curriculum Vitae*) exigidas no Ponto n.º 6 do **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos relativas aos Recursos Humanos/Equipa Técnica.

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 todos 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.

Cláusula 7.^a

(Forma da prestação de serviços)

- I. A execução dos serviços será efetuada, sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, em função das necessidades da **Águas do Norte, S.A.** e em datas a acordar.

Cláusula 8.^a

(Transferência da propriedade)

- I. 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)

- I. 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 dois anos ka 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, accidental ou ilícita, a perda accidental, 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 o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. 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.
3. 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. 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.
3. Os valores indicados no n.º 1 da cláusula 14.^a serão pagos em 12 (doze) mensalidade de igual valor.

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. 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 Adjudicatário 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 e as não conformidades procedimentais verificadas.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.
6. É da responsabilidade do Adjudicatário definir os procedimentos de suporte à atividade e gestão do atendimento, 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 Adjudicatário 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.**.
8. O Adjudicatário obriga-se a dispor de um responsável pela execução do contrato.
9. 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.
10. As ordens, avisos e notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução dos serviços poderão ser dirigidos diretamente ao seu responsável.
11. 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.**.
12. 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)

I. 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 interrupção de 30 (trinta) minutos na realização de algum serviço indicado no Ponto n.º 3 do **ANEXO I**, deste Caderno de Encargos, 25,00 EUR (vinte e cinco euros);
 - b) Por cada reclamação escrita e fundamentada da qualidade do serviço prestado, desde que não cumpra os níveis mínimos estabelecidos no Ponto n.º 5 do **ANEXO I**, objeto do presente contrato, 50,00 EUR (cinquenta euros);
 - c) Por cada ausência ou erro do registo efetuado no sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.** referido na Subponto B do Ponto 7. das Clausulas Especiais, **ANEXO I**, 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.**, 5,00 EUR (cinco euros);

- d) Pelo incumprimento da implementação dos requisitos mínimos dos meios humanos a afetar à prestação do serviço, previstos no Ponto n.º 6 do **ANEXO I**, de 1% (um por cento) do preço contratual.
2. A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% (vinte por cento) do preço contratual.
 3. 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% (vinte por cento) do preço contratual.
 4. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo das alíneas previstas no n.º I, que tenham determinado a respetiva resolução.
 5. 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.
 6. 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.
 7. 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.)

- I. 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.)

- I. 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 282.º do CCP, que constitui disciplina do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 23.^a

(Responsabilidades)

- I. 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 I, 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.Águas do Norte, S.A..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)

- I. 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)

- I. 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.

ANEXO I

CLÁUSULAS ESPECIAIS

I. ENQUADRAMENTO

- a) 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.
- b) A celebração do presente contrato visa assegurar o atendimento presencial em loja aos seus clientes, assim como o serviço de apoio administrativo em *backoffice* na Direção de Sistemas Municipais, com qualidade, personalizado e eficaz e em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver.

2. ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os **serviços de atendimento presencial em loja** objeto do presente contrato serão prestados nas seguintes lojas de atendimento ao público da **Águas do Norte, S.A.**:

- a) Loja Amarante, sita na Rua Dr. Mário Monterroso, N.º 50, Fração E, 4600-074 Amarante;
- b) Loja Arouca, sita na Rua Abel Botelho, N.º 6, 4540-114 Arouca;
- c) Loja Baião, sita na Rua de Camões, N.º 174, 4640-147 Baião;
- d) Loja Celorico de Basto, sita na Av. da República, Centro Comercial das Oliveiras, Fração C, 4890-220 Celorico de Basto;
- e) Loja Cinfães, sita na Urbanização São Sebastião, Fração D, 4690-879 Cinfães;
- f) Loja Fafe, sita na Rua Dr. António Marques Mendes, N.º 91, Fração D 4820-250 Fafe;
- g) Loja de Santo Tirso, sita Rua Prof. Sampaio de Carvalho, Edifício Lante, Loja 3, Fração D, 4780-533 Santo Tirso;
- h) Loja Vila Meã, sita no Largo Carlos Freitas, S/N, 4605-375 Vila Meã;

Os **serviços de apoio administrativo em *backoffice*** objeto do presente contrato serão prestados nas instalações da **Águas do Norte, S.A.**, em Guimarães:

- a) Polo de Guimarães, sito na Rua Dr. Roberto de Carvalho, nº 78 – 90.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Os **serviços de atendimento presencial em loja** objeto do presente contrato serão prestados nas condições e com o seguinte período de funcionamento:

- a) A realizar-se em período diurno de 2.^a a 6.^a feira, no horário entre as 9h00 e as 17h00, com intervalo para almoço das 12h30 às 14h00, podendo ser o mesmo alterado, mediante comunicação por parte da **Águas do Norte, S.A.**;
- b) Não obstante o horário de atendimento ao público atrás definido, o horário de prestação de serviços diário compreende-se entre as 8h50 e as 17h50.
- c) Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados de forma ininterrupta.
- d) 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 presencial serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela **Águas do Norte, S.A.**.
 - 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 é da responsabilidade da **Águas do Norte, S.A.**, a gestão do mesmo é da competência do prestador.
 - Para efeitos do número anterior, compete ao Adjudicatário zelar pela gestão das respetivas credenciais e garantir a sua utilização segura, articulando com a **Águas do Norte, S.A.** a melhor metodologia.
 - 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 prestador.

Os **serviços de apoio administrativo em *backoffice*** objeto do presente contrato serão prestados nas condições e com o seguinte período de funcionamento:

- a) A realizar-se em período diurno de 2.^a a 6.^a feira, no horário entre as 9h00 e as 18h00, com intervalo para almoço das 13h00 às 14h00, podendo ser o mesmo alterado, mediante comunicação por parte da **Águas do Norte, S.A.**;
- b) Os serviços objeto do presente contrato deverão ser prestados de forma ininterrupta.
- c) 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 administrativos em *backoffice*, serão sustentados em aplicações ou interfaces disponibilizados pela **Águas do Norte, S.A.**.
 - O acesso remoto aos sistemas da **Águas do Norte, S.A.** será executado através de uma aplicação de acesso remoto, sendo a disponibilização, configuração dos acessos da responsabilidade da **Águas do Norte, S.A.**.
 - Para efeitos do ponto anterior, compete ao Adjudicatário zelar pela gestão das respetivas credenciais e garantir a sua utilização segura, articulando com a **Águas do Norte, S.A.** a melhor metodologia.
 - 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 prestador.

4. ATIVIDADES GERAIS DOS SERVIÇOS

Os **serviços de atendimento presencial** objeto do presente contrato englobam todas as atividades inerentes à prestação do presente contrato, nomeadamente:

- a) Atendimento e assistência a clientes nas lojas de atendimento ao público da **Águas do Norte, S.A.**, de acordo com as regras e procedimentos instituídos pela **Águas do Norte, S.A.**;
- b) Para efeitos do número anterior, o serviço de atendimento e assistência a clientes em loja abrange o atendimento presencial propriamente dito, bem como, as atividades de *backoffice* em loja, a realizar de acordo com os procedimentos definidos pela **Águas do Norte, S.A.**, neles se incluindo a análise de contas, reclamações de clientes, e quaisquer outras tarefas inerentes, o apoio técnico efetuando intervenções de manutenção, configurações informáticas e outras atividade consideradas necessárias para o bom desempenho do atendimento em geral;

- c) Realizar campanhas de atualização de dados e outras, mediante orientação da **Águas do Norte, S.A.**
- d) Constitui ainda obrigação do Adjudicatário assegurar a gestão operacional das equipas, nomeadamente a formação comportamental e de processos de atendimento sem prejuízo de a **Águas do Norte, S.A.** poder complementar ou reforçar essa formação;
- e) Garantir serviços de contingência para substituição em períodos de férias e faltas dos colaboradores adstritos às lojas de atendimento no horário definido na alínea anterior;
- f) No caso de a **Águas do Norte, S.A.** detetar deficiências de desempenho ou ausência de prestação de serviço de atendimento presencial satisfatório, competirá ao Adjudicatário substituir o operador de atendimento, repondo imediatamente o nível de serviço contratado;
- g) Encontra-se ainda compreendida na prestação de serviços de atendimento presencial objeto do presente contrato:
 - Serviços de limpeza e manutenção diária das lojas de atendimento ao público, identificadas no número 2 das Cláusulas Especiais, bem como o fornecimento dos materiais e consumíveis necessários à sua perfeita execução, nos termos previstos nas alíneas seguintes;
 - O serviço de limpeza e manutenção diária das lojas deverá realizar-se diariamente, de 2.ª a 6.ª feira, antes da abertura ou depois do fecho, devendo as mesmas estar em condições para o atendimento ao público no dia seguinte. É obrigatório o uso de equipamento de proteção individual, bem como, deve ser garantido que os produtos de limpeza são embalados e rotulados de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria;
 - Os serviços de limpeza deverão cumprir o seguinte plano de trabalhos:
 - Diariamente: limpeza de pavimentos, limpeza de sanitários, limpeza de secretárias e cadeiras, remoção de resíduos (lixo) e reposição de consumíveis;
 - Semanalmente: limpeza de vidros e montras, limpeza de equipamentos e expositores;
 - Mensalmente: limpeza de paredes e armários.

- 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;
- 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;
- 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.**;

O Adjudicatário, no âmbito deste contrato, encontra-se ainda obrigado a assegurar:

- a) A disponibilização/substituição de fardamento dos técnicos de atendimento presencial, de acordo com as especificações e regras instituídas pela **Águas do Norte, S.A.**;
- b) Assegurar a aquisição de todo o economato e consumíveis necessários, atempadamente (listagem do tipo material utilizada – **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos). Excluem-se os consumíveis inerentes às impressoras, cuja substituição deve ser solicitada por SICO (plataforma de registo e gestão de anomalias) com a devida antecedência para que o bom funcionamento do atendimento não seja colocado em causa.
- c) O *hardware* necessário é da responsabilidade da **Águas do Norte, S.A.**, pelo que qualquer anomalia deverá ser reportada através de registo na plataforma SICO;
- d) Além do *hardware*, as comunicações também são da responsabilidade da **Águas do Norte, S.A.**, devendo qualquer anomalia ser comunicada através da mesma plataforma. Em caso de falha total do sistema a falha deverá ser comunicada telefonicamente para os contactos a designar oportunamente;
- e) Semanalmente, o Adjudicatário terá de entregar na morada de Guimarães todos os processos originais para arquivo e correspondência diversa que seja necessário, sendo os custos de deslocação da sua responsabilidade;
- f) É da responsabilidade do Adjudicatário, e às suas expensas, o depósito diário dos montantes recebidos em loja, em Entidade Bancária e conta a indicar atempadamente. Este depósito poderá ser efetuado até às 14:00 horas do dia seguinte ao recebimento;

- g) A gestão da segurança da loja é da responsabilidade do Adjudicatário que deverá salvaguardar devidamente a caixa de primeiros socorros;
- h) O pagamento da renda da loja, assim como as fatura da água e da luz são da responsabilidade da **Águas do Norte, S.A.**

Os **serviços de apoio administrativo em *backoffice*** objeto do presente contrato englobam todas as atividades inerentes à prestação do presente contrato, nomeadamente:

- a) Resposta a *e-mails*, cartas e/ou ofícios;
- b) Registo no sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.**;
- c) Verificação de informação disponível no sistema de gestão comercial da **Águas do Norte, S.A.** do registo efetuado;
- d) Contactos telefónicos sempre que necessário;
- e) Outros serviços administrativos de *backoffice* que se mostrem necessários, mediante orientação do responsável da Direção;
- f) Constitui ainda obrigação do Adjudicatário assegurar a gestão operacional da equipa, nomeadamente a formação comportamental e de processos sem prejuízo de a **Águas do Norte, S.A.** poder complementar ou reforçar essa formação;
- g) No caso de a **Águas do Norte, S.A.** detetar deficiências de desempenho ou ausência de prestação de serviço satisfatório, competirá ao Adjudicatário substituir o colaborador, repondo imediatamente o nível de serviço contratado;

5. NÍVEIS DE SERVIÇO

O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço concernentes com o **atendimento em loja**:

- a) Garantir que todos os clientes são devidamente esclarecidos relativamente aos assuntos apresentados;
- b) Garantir o registo de todos os atendimentos no sistema de gestão comercial;
- c) Garantir a recolha e depósito das conferências de caixa diárias, tendo em consideração as condições descritas pela **Águas do Norte, S.A.**, não podendo haver qualquer falha, aquando do reporte;

- d) O número médio de anulação de recebimentos não deverá exceder os 3 (três) por mês;
- e) O tempo médio de espera para atendimento a clientes não deverá ser superior a 10 minutos;
- f) Número de reclamações diretamente relacionadas com o atendimento presencial não deve ultrapassar as 3 (três) reclamações por mês.

O prestador de serviços deve assegurar os seguintes níveis de serviço concernentes com o **serviço de apoio administrativo em *backoffice***:

- a) Garantir que todos os clientes são devidamente esclarecidos relativamente aos assuntos apresentados por *e-mail*, carta e/ou ofício;
- b) Garantir o registo de todos os atendimentos no sistema de gestão comercial sempre que se justifique;
- c) O tempo médio de resposta a clientes não deverá ser superior a 2 (dois) dias;
- d) O número de reclamações diretamente relacionadas com a prestação deste serviço não deve ultrapassar uma reclamação por semestre.

6. RECURSOS HUMANOS / EQUIPA TÉCNICA

Para a execução das funções de **atendimento presencial** o Adjudicatário terá de assegurar o seguinte número diário de postos de atendimento:

- a) Loja Amarante, três postos de atendimento com a correspondente afetação de **2 (dois) técnicos permanentes**;
- b) Loja Arouca, dois postos de atendimento com a correspondente afetação de **1 (um) técnico permanente**;
- c) Loja Baião, dois postos de atendimento com a correspondente afetação de **1 (um) técnico permanente**;
- d) Loja Celorico de Basto, dois postos de atendimento com a correspondente afetação de **1 (um) técnico permanente**;
- e) Loja Cinfães, dois postos de atendimento com a correspondente afetação de **1 (um)**

técnico permanente;

- f) Loja Fafe, dois postos de atendimento com a correspondente afetação de **1 (um) técnico permanente;**
- g) Loja Santo Tirso, três postos de atendimento com a correspondente afetação de **2 (dois) técnicos permanentes;**
- h) Loja Vila Meã, um posto de atendimento com a correspondente afetação de **1 (um) técnico permanente;**
- i) **2 (dois) técnicos de atendimento** permanentes que sirvam de reforço às diversas lojas, sempre que se justifique;
- j) **1 (um) coordenador/supervisor de projeto**, exclusivo para coordenação do atendimento presencial em loja, que fará a ponte entre a **Águas do Norte, S.A.**, os técnicos e o Adjudicatário, que terá de acompanhar todos os procedimentos a instituir, podendo servir de elemento de reforço, em caso de necessidade, não tendo um posto de trabalho fixo. É da competência do Adjudicatário a disponibilização dos meios necessários para a mobilidade deste técnico - computador, carro entre outro que o Adjudicatário considere pertinente.

Para a execução **das funções administrativas em *backoffice*** o Adjudicatário terá de assegurar o seguinte número diário de elementos:

- a) Instalações **Águas do Norte, S.A.**, **3 (três) técnicos permanentes.**

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

Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços, uma equipa técnica, que detenham, cumulativamente e no mínimo, as seguintes **habilitações:**

- a) 12.º ano de escolaridade;

- b) Experiência mínima, preferencialmente, de dois anos em funções semelhantes, preferencialmente na área de negócio da **Águas do Norte, S.A.**, devendo possuir formação que lhes permita desempenhar devidamente os serviços objeto do presente contrato;
- c) Conhecimentos avançados na área de informática na ótica do utilizador;
- d) Conhecimentos de inserção/atualização de conteúdos em diversas plataformas, nomeadamente e, preferencialmente, na aplicação comercial utilizada pela **Águas do Norte, S.A.** (AQUAmatrix; IPortal);
- e) Capacidade de comunicação e sentido crítico;
- f) Capacidade de expressão escrita e oral;
- g) A **Águas do Norte, S.A.** pode, em situações excecionais e devidamente justificadas, aceitar elementos da equipa técnica que não detenham as habilitações indicadas.

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. Constitui requisito indispensável para que a **Águas do Norte, S.A.** autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica.

A **Águas do Norte, S.A.** pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinge(m) os padrões desejados e/ou satisfaz(m) os objetivos, visão, estratégia e valores da **Águas do Norte, S.A.**.

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 **Águas do Norte, S.A.**.

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.

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.

Compete ao prestador de serviço a administração de formação em técnicas de atendimento e administrativas à sua equipa técnica, sem prejuízo de a **Águas do Norte, S.A.** poder ditar, a

todo tempo, orientações e diretrizes.

7. REGRAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

As presentes regras têm como objetivo definir a atuação do técnico de atendimento presencial, 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.

A. Imagem

No atendimento presencial, a imagem dos técnicos é essencial, tendo em conta que serão a imagem da empresa que representa naquele espaço. Assim, para a presente prestação de serviço o técnico deverá perante o cliente:

- a) Empenhar-se por se apresentar com aspeto asseado e limpo no que respeita ao cabelo, unhas, odores e acessórios;
- b) Adotar uma postura cordial e acolhedora, tentando satisfazer as necessidades do cliente;
- c) O fardamento é obrigatório, salvo exceções justificadas e aceites pela Direção de Sistemas Municipais, não podendo ser alterado sob qualquer condição, devendo o Colaborador mantê-lo limpo e em bom estado, sendo as peças que o constituem as seguintes: Blazer Azul, Calça Azul (conjunto com blazer), Saia Azul (conjunto com blazer), Camisa branca de manga comprida e cartão de identificação.
- d) Havendo necessidade de alteração da imagem atualmente instituída em termos de fardamento será comunicado com a devida antecedência ao Adjudicatário para que possa proceder em conformidade;
- e) Ainda nesta matéria deverão ser cumpridas todas as regras registadas no Manual de Atendimento e do Utilizador a disponibilizar atempadamente.

B. 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.

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

Serão disponibilizados em sede de formação todos os Procedimentos, Instruções de Trabalho e Manuais necessário para uma boa execução do atendimento presencial e de apoio administrativo ao *backoffice*.

8. FISCALIZAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- a) 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 Adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito.
- b) 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.
- c) Serão criadas fichas de não conformidade para registo das situações não conformes relativamente ao cumprimento dos procedimentos, instruções de trabalho ou outras instruções que sejam remetidas.
- d) Será também apreciada a qualidade da informação adicional prestada aos Clientes e à **Águas do Norte, S.A.**.
- e) 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.
- f) Os Técnicos de Atendimento poderão ser permanentemente acompanhados no seu trabalho, por um ou mais elementos da **Águas do Norte, S.A.**.

9. RECLAMAÇÕES DO CLIENTE

- a) 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 analisar as causas da reclamação e resolver a reclamação, podendo ter de assumir os encargos respetivos e a responsabilidade pelos potenciais danos 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.
- b) As reclamações de serviços executados pelo Adjudicatário 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, Trofa e Guimarães.
- c) Eventuais deslocações da **Águas do Norte, S.A.** aos locais das reclamações, para resolução excecional das mesmas, constituirão sempre encargo do Adjudicatário e terão uma penalização igual ao dobro do valor do trabalho realizado inadequadamente pelo prestador do serviço. 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.

ANEXO II

LISTAGEM DO TIPO MATERIAL DE ECONOMATO

Texto breve	Quantidade
Rolo Máquina Calcular 57x35x11 -Termico	200
Detetor de notas falsas	1
Marcador detetor notas falsas	13
Carimbo Automatico Trodat 4911 c/texto	1
Carimbo Automatico Trodat 4924 c/texto	1
Carimbo Automatico Trodat 4911 c/texto	1
Rolo 60x70x11 térmico	100
Rolo 80x60x11 térmico	100
Rolo senhas ordenador de vez 2 dig	40
Carimbo Automatico Trodat 4924 c/texto	11
Carimbo Automatico Trodat 4911 c/texto	11
DETETOR DE NOTAS FALSAS	1
Pen Drive KINGSTON 16Gb Datatraveler Se9	1
Rolos (TPA)27x35x11 -térmico	200
Pasta Fegol 80 LR Risca Larga Cz	30
Separador Cartolina A4 ABC Cj	9
Marc. Stabilo Boss Fluor. Amar.	9
Borracha Faber 7070/40 Grande Mista	3
Bloco Post It -Origin- 653E 38X51	27
Clips Reymon N.10 c/50	5
Agrafes Rapid 21/4	9
Separador Cartolina A4 12Div Cj	9
Bloco Post It -Origin- 654 76X76	30
Lapis Staedtler 108/20 Dermat. Br	27
Saca Agrafes Fegol 508	3
Marc. Stabilo Boss Fluor. Vrd.	9
Agrafes Bamby Original	9
Mola P/Papel 51mm 108	108
Agrafes Rapid 24/6	9
Clips Reymon N. 2	9
Pasta Fegol 80 LR Risca Larga Cz	20
Lapis Noris 120 N 2-HB	50
Fita Adesiva Fralex 66X50 Pack	12
Corrector Erick Caneta Ponta Metal	15
Esferografica Fegol Cristal Vermelha	20
Borracha Faber 7070/40 Grande Mista	20
Anel Plas.Red.Enc. 12mm Br	1
Esferografica Fegol Cristal Verde	20
Agrafes Rapid 21/4	20
Desenrolador 33 mt	12
Acetato 0.20 A4 Encad.Opaco Br.	2
Anel Plas.Red.Enc. 10mm Br	2
Fita Adesiva Apli Tr 33X15 11329	20

Texto breve	Quantidade
Bolsa Plast.Roma 193 0.12 -A4-pack100	5
Corrector Pritt Maq. Roller 4.2	15
Esferografica Fegol Cristal Azul	50
Bloco Post It -Origin- 654 76X76	50
Elasticos Saco De Kg N. 18	1
Saca Agrafes Fegol 508	3
Agrafes Bamby Original	20
Agrafes Rapid 24/6	10
Tinta Carimbo Fegol Frasco Azul	8
Pasta Fegol 40 LR Risca Estreita Cz	10
Pasta Fegol 80 LR Risca Larga Cz	40
Separador Cartolina A4 ABC Cj	20
Papel Fotocópia 300%, A4 80Gr RS, Branco	8
Pasta Fegol 80 LR Risca Larga Amar.	20
Papel Fotocópia 300%, A4 80Gr RS, Branco	10
Pasta Fegol 80 LR Risca Larga Cz	40
Lapis Noris 120 N 2-HB	36
Separador Cartolina A4 ABC Cj	40
Pasta Fegol 80 LR Risca Larga Cz	100
Agrafes Rapid 24/6	18
Agrafes Bamby Original	9
Saca Agrafes Fegol 508	10
Bloco Post It -Origin- 654 76X76	108
Corrector Pritt Maq. Roller 4.2	6
Clips Reymon N. 4	9
Esferografica Fegol Cristal Verde	50
Marc. Stabilo Boss Fluor. Amar.	9
Agrafador Rapid F16	9
Agrafes Rapid 21/4	30
Marc. Stabilo Boss Fluor. Larj	9
Esferografica Fegol Cristal Preta	50
Bolsa Plast.Roma 361-A 0.6 -A4 packc/100	6
Fita Adesiva Tesa Transp. 33X15	10
Esferografica Fegol Cristal Azul	100
Caderno Espiral A4 80FI Pautado	10
Borracha Pajory 3260 Branca	30
Agrafador Rapid 51-Alicate Crom	3
Caderno Espiral A5 80FI Pautado	10
Mola P/Papel 32mm 110, Cx. 12 Un	9
Bloco Post It -Origin- 656 51X76	108
Desenrolador 33 mt	2
Papel Fotocópia 300%, A4 80Gr RS, Branco	40
Papel Fotocópia 300%, A4 80Gr RS, Branco	20