

**CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO COM PUBLICIDADE
INTERNACIONAL**

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUBSTITUIÇÕES DE CONTADORES DE
ÁGUA**

PRC 34/2022

CADERNO DE ENCARGOS

Índice

Cláusula 1.^a	5
Objeto	5
Cláusula 2.^a	5
Contrato	5
Cláusula 3.^a	6
Preço base	6
Cláusula 4.^a	6
Prazo	6
Cláusula 5.^a	6
Obrigações principais do adjudicatário	6
Cláusula 6.^a	9
Transferência da propriedade	9
Cláusula 7.^a	9
Acompanhamento da prestação do serviço	9
Cláusula 8.^a	10
Objeto do dever de sigilo	10
Cláusula 9.^a	11
Tratamento de dados pessoais	11
Cláusula 10.^a	13
Conservação de dados pessoais	13
Cláusula 11.^a	13
Transferência de dados pessoais	13
Cláusula 12.^a	14
Dever de cooperação	14
Cláusula 13.^a	14
Preço contratual	14
Cláusula 14.^a	15
Condições de pagamento	15
Cláusula 15.^a	16
Obrigações da Águas do Alto Minho	16

Cláusula 16.^a	16
Acompanhamento e controlo do contrato	16
Cláusula 17. ^a	17
Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato	17
Cláusula 18. ^a	17
Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante	17
Cláusula 19.^a	18
Sanções contratuais	18
Cláusula 20.^a	18
Força maior	18
Cláusula 21.^a	20
Resolução por parte da Águas do Alto Minho	20
Cláusula 22. ^a	21
Resolução do contrato por parte do adjudicatário	21
Cláusula 23. ^a	21
Execução da caução	21
Cláusula 24.^a	22
Responsabilidades	22
Cláusula 25.^a	22
Seguros e Encargos Sociais	22
Cláusula 26.^a	23
Foro competente	23
Cláusula 27.^a	24
Regulamentos dos fornecedores	24
Cláusula 28.^a	24
Comunicações e notificações	24
Cláusula 29.^a	24
Contagem dos prazos	24
Cláusula 30.^a	24
Legislação aplicável	24
Cláusula 31.^a	25
Âmbito do contrato	25

Cláusula 32.^a	25
Recursos Materiais	25
Cláusula 33.^a	27
Recursos Humanos	27
Cláusula 34.^a	28
Regras da prestação de serviços	28
Cláusula 35.^a	30
Fornecimento e receção de contadores	30
Cláusula 36.^a	31
Pagamento dos serviços executados	31
Cláusula 37.^a	31
Frequência dos serviços prestados	31
Cláusula 38.^a	32
Dificuldades na execução do serviço	32
Cláusula 39.^a	32
(Fiscalizações da prestação de serviços)	32
Cláusula 40.^a	33
(Reclamações Cliente)	33

CLÁUSULAS GERAIS

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.^a

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato para aquisição de serviços de substituições de contadores de água instalados nos locais de abastecimento dos clientes da ADAM – Águas do Alto Minho, S.A. (doravante AdAM), com observância das especificações técnicas e as disposições normativas constantes do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.^a

Contrato

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

Cláusula 3.^a

Preço base

O preço base do procedimento é, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos, 374.000,00 EUR (trezentos e setenta e quatro mil euros), não incluindo o Imposto Sobre o Valor Acrescentado.

Cláusula 4.^a

Prazo

- I. Sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias que perdurem para além do seu termo, o contrato tem a duração de I (um) ano, a contar da sua data de assinatura, cessando no final desse período ou no momento em que a Entidade Adjudicante tenha pago ao Adjudicatário o preço contratual, consoante o que ocorrer primeiro.

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, constituem obrigações principais do adjudicatário, as seguintes:
 - a. Executar os serviços objeto do contrato, em conformidade com o estabelecido nas Cláusulas gerais e especiais do Caderno de Encargos, e com a proposta adjudicada, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - b. Sujeitar-se à ação fiscalizadora da AdAM;
 - c. Prestar as informações que forem solicitadas pela AdAM;
 - d. Realizar todos os trabalhos enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;
 - e. Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;

- f. Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação técnica adequada, de forma a garantir uma correta articulação entre os prestadores de serviços e os representantes da AdAM;
- g. Comunicar à AdAM os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços ou o cumprimento de qualquer outra das obrigações contratuais estabelecidas;
- h. Comprometer-se a remover os resíduos gerados em cada local pela prestação dos serviços;
- i. Entregar nas instalações da AdAM, ou locais análogos, os resíduos metálicos gerados aquando da prestação dos serviços;
- j. Garantir o envio dos outros resíduos para destino final ambientalmente adequado e licenciado;
- k. Dever de efetuar quaisquer outros serviços que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução e cuja responsabilidade lhe seja imputável;
- l. Dever de assegurar as seguintes atividades:
 - i. Execução diária dos serviços programados nos dias úteis das 08h00 às 20h00, subordinada a adequados padrões de qualidade de realização e oportunidade de concretização;
 - ii. Nos casos em que se verifique ausência do cliente ou falta de acesso, o prestador de serviços efetuará um mínimo de mais 2 (duas) tentativas num prazo de 24 horas, com intervalo mínimo entre estas de 2 (duas) horas;
 - iii. Caso a situação se mantenha, o prestador de serviços, deve comunicar a situação à AdAM, a qual marcará data e hora específica com o cliente para a execução do serviço;
 - iv. Controlo de levantamento, aplicação e constituição de stocks de contadores novos e devolução de contadores retirados (antigos);
 - v. Levantamento dos contadores novos com periodicidade máxima semanal e devolução dos contadores retirados (antigos), diariamente (podendo ser definida outra periodicidade, cas não seja prejudicial à entidade adjudicante);
 - vi. As Ordens de Serviço (OS) são recebidas e fechadas através da Mobilidade de Serviços do sistema de gestão comercial em uso pela AdAM (AQUAmatrix);
 - vii. Caso seja necessário, para distribuição do trabalho as OS poderão ser encaminhadas para o adjudicatário via AQUAmatrix e o mesmo faz seguir as mesmas para a Mobilidade de Serviços, referida anteriormente;

- viii. A entrega dos contadores retirados deverá estar acompanhada com listagem fazendo referência ao n.º de fábrica dos contadores;
 - ix. Os acessórios consumidos nas intervenções deverão ser mencionados em cada OS no sistema de mobilidade de serviços.;
 - x. Sempre que não seja possível a execução do serviço por falta de condições (clausula 37.º) tem de ser tirada fotografia. A fotografia deve ser enviada por correio eletrónico (a definir posteriormente) devendo ter o nome do serviço respetivo;
 - xi. Na execução dos serviços é inserida a leitura, que deverá ser feita em m³;
 - xii. Com a execução ou não execução do serviço na Mobilidade de Serviços é gerada mensagem ao cliente de forma automática, não sendo necessário colocar qualquer aviso por escrito;
 - xiii. Articulação apropriada com a AdAM do circuito de receção e controlo de serviços executados, bem como do cumprimento de regras e procedimentos estabelecidos.
- m. Assegurar que os seus colaboradores não iniciam o serviço, sem que estejam reunidas todas as regras de identificação da AdAM, e sem que estejam munidos com todos os equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços previstos na cláusula 33 do caderno de encargos;
- n. Assegurar o transporte dos seus colaboradores para a correta execução dos serviços;
- o. Garantir a segurança dos seus colaboradores através de contratos de seguros;
- p. Garantir a boa conduta e apresentação cuidada dos seus colaboradores durante a execução dos serviços para a da AdAM, objeto do presente contrato;
- q. Todo o pessoal afeto pelo adjudicatário à execução da prestação deverá estar permanentemente contactável, devendo, por isso, estar dotado de meios de comunicação eficazes que garantam, em permanência, a sua comunicação com o adjudicatário e deste com a AdAM.
- r. Fornecer à da AdAM 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;
- s. Proceder, de imediato, à substituição de colaborador em caso de solicitação da AdAM, fundamentada na insatisfatória prestação de serviço, repondo imediatamente o nível de serviço contratado;

- t. Solicitar, previamente e por escrito, autorização à da AdAM, quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afetos ao presente contrato;
- u. Cumprir com a legislação em vigor, em todas as suas vertentes.

2. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, de transporte, materiais, ferramentas, equipamentos de comunicação 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, prevenindo danos, diretos e/ou indiretos, resultantes da execução da prestação do serviço.

3. Constituem ainda encargo exclusivo do adjudicatário a aplicação dos materiais envolvidos na realização dos serviços, nomeadamente tubagens, porém todo o tipo de acessórios necessários para a correta instalação, anilhas, selos personalizados, arame de selar entre outros, será fornecido pela AdAM.

4. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da AdAM.

Cláusula 6.^a

Transferência da propriedade

- 1. Os elementos apresentados pelo adjudicatário ao abrigo do contrato passam a integrar a propriedade da AdAM, 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 7.^a

Acompanhamento da prestação do serviço

- 1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o Cocontratante fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação e acompanhamento da prestação de serviços com os representantes da AdAM bem como a redigir as respetivas atas, a assinar por todos os intervenientes na reunião.

2. As reuniões de coordenação deverão permitir que haja, da parte da AdAM, conhecimento dos problemas e das opções mais relevantes ocorridos durante a prestação de serviços, incluindo as questões ambientais e de segurança.
3. 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.
4. O Prestador de Serviços fica também obrigado a apresentar à AdAM, com uma periodicidade mensal, até ao 3º dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, um relatório de atividade com a evolução de todas as operações objeto da prestação de serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, contendo nomeadamente a seguinte informação:
 - a. Quantidade do serviço realizado;
 - b. Não conformidades detetadas;
 - c. Eventuais propostas, recomendações ou sugestões de melhoria.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Prestador de Serviços devem ser integralmente redigidos em português.

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 8.^a

Objeto do dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Contraente Pública, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a Contraente Pública lhe indique para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 anos após a extinção das obrigações decorrentes 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 9.ª

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o Cocontratante necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da Contraente Pública, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O Cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O Cocontratante deve cumprir rigorosamente as instruções da Contraente Pública no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O Cocontratante deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O Cocontratante deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela Contraente Pública, ou por quem atue em representação desta.
6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
7. O Cocontratante deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente Caderno de Encargos e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, e que conhecem e se comprometem a

cumprir todas as obrigações aqui previstas, sendo o Cocontratante responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

8. Mediante solicitação escrita da Contraente Pública, o Cocontratante deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
9. O Cocontratante deve comunicar de imediato à Contraente Pública quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
10. O Cocontratante encontra-se adstrito a notificar de imediato a Contraente Pública de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
11. Se o Cocontratante tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição accidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar a Contraentes Pública, por escrito, disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-a das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecendo-lhes qualquer outra informação que possam razoavelmente solicitar.
12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Contraente Pública:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
13. O Cocontratante obriga-se a ressarcir a Contraente Pública por todos os prejuízos em que venham a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais,

nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenham incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

14. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do Cocontratante e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do mesmo é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pela Contraente Pública, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 10.^a

Conservação de dados pessoais

1. O Cocontratante deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a 1 (um) ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Contraente Pública.
2. Dependendo da opção da Contraente Pública, o Cocontratante apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 11.^a

Transferência de dados pessoais

O Cocontratante não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Contraente Pública, exceto se for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Contraente Pública antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 12.^a

Dever de cooperação

O Cocontratante deve cooperar com a Contraente Pública ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

- a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Cocontratante em representação da Contraente Pública;
- b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 13.^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 AdAM deve pagar ao adjudicatário os preços unitários constantes da proposta, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. O preço total é estimado, por ser variável em função das quantidades de serviços efetivamente realizados, razão pela qual todo o pessoal afeto pelo adjudicatário à execução da prestação deverá estar permanentemente contactável, devendo, por isso, estar dotado de meios de comunicação eficazes que garantam, em permanência, a sua comunicação com o adjudicatário e deste com a AdAM apenas pagará os serviços que venham a ser real e efetivamente prestados, por aplicação dos preços unitários previstos para os tipos de trabalho indicados às intervenções efetivamente realizadas.
3. As quantidades apresentadas na Lista de Preços Unitários – Anexo III do programa do procedimento - são meramente indicativas, destinando-se, essencialmente, à determinação do preço total estimado.

4. Caso venha a verificar-se que o valor dos serviços efetivamente prestados é menor do que o valor correspondente às quantidades estimadas apresentadas nas Cláusulas deste Caderno Encargos, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização ou compensação, sem prejuízo do disposto no n.º I do artigo 381.º, aplicável de acordo com n.º 6 do artigo 454.º, ambos do CCP.
5. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Todo o pessoal afeto pelo adjudicatário à execução da prestação deverá estar permanentemente contactável, devendo, por isso, estar dotado de meios de comunicação eficazes que garantam, em permanência, a sua comunicação com o adjudicatário e deste com a AdAM nomeadamente os relativos aos meios humanos e materiais, alimentação, transporte, armazenamento e manutenção, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
6. Não haverá lugar à revisão de preços durante o prazo de execução contratual e eventuais renovações se as houver.

Cláusula 14.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Contraente Pública, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção pelo mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida do Relatório Mensal de Atividades previsto no n.º 2 da cláusula 7.^a.
3. Em caso de discordância por parte da Contraente Pública quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. A falta de pagamento dos valores contestados pela Contraente Pública não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do Cocontratante, devendo, no entanto, a Contraente Pública proceder ao pagamento da importância não contestada.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.ºs I a 3, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante.

6. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao Cocontratante serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 15.^a

Obrigações da Águas do Alto Minho

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais da AdAM as seguintes:
 - a. Notificar os clientes para o agendamento da substituição de contadores;
 - b. Fornecer o planeamento do trabalho no início da prestação do serviço para o prazo total da mesma;
 - c. Dar formação sobre a utilização do software de mobilidade de serviços.

Cláusula 16.^a

Acompanhamento e controlo do contrato

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, a AdAM poderá requerer ao Adjudicatário reuniões de acompanhamento à execução do contrato, no mínimo quinzenais.
2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.
3. O adjudicatário obriga-se a dispor de um responsável pela execução do contrato.
4. Após a assinatura do contrato, o adjudicatário informará, por escrito, o nome do responsável, indicando a sua qualificação técnica e, ainda, se o mesmo pertence ou não ao seu quadro técnico legal.
5. As ordens, avisos e notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução dos serviços poderão ser dirigidos diretamente ao seu responsável.
6. O adjudicatário deverá assegurar os meios indispensáveis para o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre os seus agentes através da atribuição de um telemóvel, facultando o respetivo número à AdAM.
7. Em complemento dos meios de comunicação móveis, deverá ainda dispor de ligação à rede fixa com os meios indispensáveis para o estabelecimento de comunicação compatível entre a AdAM e o adjudicatário. É igualmente obrigatório dispor de meios que permitam a comunicação por correio eletrónico.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 17.^a

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Contraente Pública, a identificar no contrato.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo Cocontratante.
3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, encontra-se habilitado a determinar ao Cocontratante que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.
4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 18.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o Cocontratante pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da Contraente pública.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o Cocontratante deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. A Contraente Pública deve pronunciar-se sobre a proposta do Cocontratante no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se

pronunciar expressamente.

4. Em caso de incumprimento, pelo Cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a Contraente Pública pode determinar que o Cocontratante ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Contraente Pública, pela ordem sequencial daquele procedimento.
5. A subcontratação pelo Cocontratante depende de autorização da Contraente Pública, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.^a

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AdAM pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, pelo incumprimento das datas e prazos de execução dos serviços, objeto do contrato, até 10% do valor do serviço associado ao incumprimento.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AdAM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
3. A AdAM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AdAM exija uma indemnização pelo dano excedente.
5. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a AdAM pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do valor global do contrato.
6. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º I, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.

Cláusula 20.^a

Força maior

- I. I. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Cocontratante, 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.

2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante 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 Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Cocontratante das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a Contraente Pública a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização

Cláusula 21.ª

Resolução por parte da Águas do Alto Minho

1. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos gerais, pode a AdAM resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente quando a ou se por um período consecutivo de 30 (*trinta*) dias a % de serviços executados (sem causa imputável) for inferior a 80% do volume planeado ou o adjudicatário declarar por escrito que o atraso excederá esse prazo.

- a) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente caderno de encargos e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento do sistema de faturação associado;
- b) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da AdAM na prestação contratual;
- c) A prestação do serviço se atrase mais de 30 (*trinta*) dias seguidos;
- d) Quando a percentagem de serviços realizados face ao planeado, por um período consecutivo de 60 (*sessenta*) dias, for inferior a 70% do volume total;
- e) Quando a percentagem média de erros, nos serviços executados e registados num período consecutivo de 60 (*sessenta*) dias, for igual ou superior a 1% do total dos serviços registados nesse período;
- f) Se se verificar a ocorrência da não execução de serviços, nas datas programadas, em 3 (*três*) dias consecutivos ou em 5 (*cinco*) dias intercalados.

2. O direito de resolução referido nos números anteriores exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela AdAM.

3. A resolução sancionatória do contrato de aquisição de serviços, pelo incumprimento definitivo do contrato pelo adjudicatário, constitui a entidade adjudicante no direito a uma indemnização pelos prejuízos sofridos pelo inadimplemento da contraparte, indemnização essa que, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 810.º do Código Civil, se fixa no montante correspondente a 20% do preço contratual.

4. O disposto no número anterior não obsta a que a entidade adjudicante exija indemnização pelo dano excedente à pré-liquidação ali concretizada.

5. Os valores referidos nos n.º 3 e 4 da presente cláusula, serão deduzidos, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 333.º do CCP, das quantias devidas e/ou pela execução das garantias prestadas e/ou prosseguido judicialmente, quando não for pago voluntariamente pelo adjudicatário no prazo de 10 (dez) dias após notificação da decisão de resolução sancionatória pela entidade adjudicante.

Cláusula 22.^a

Resolução do contrato por parte do adjudicatário

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 23.^a

Execução da caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos previstos no programa de procedimento, pode ser executada pela Contraente Pública sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo Cocontratante das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento

de sanções contratuais, ou para quaisquer outros efeitos resultantes do contrato ou da lei.

2. A resolução do contrato pela Contraente Pública não impede a execução da caução nos termos da lei ou do contrato.
3. Salvo no caso previsto no número anterior, a execução parcial ou total da caução constitui o Cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes da execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da Contraente Pública para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada no prazo de 30 dias após o termo do prazo das obrigações de correção devidas pelo Cocontratante.

Cláusula 24.ª

Responsabilidades

O adjudicatário é responsável por todos os danos causados às e nas instalações da AdAM, 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.

Cláusula 25.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 AdAM 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 prestação de serviços, bem como todas as pessoas nelas transportadas na qualidade de passageiros, seja quem for, estas últimas, com valor ilimitado de responsabilidade civil.

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 AdAM 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 IV - Resolução de litígios

Cláusula 26.^a

Foro competente

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

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 27.^a

Regulamentos dos fornecedores

O Regulamento dos Fornecedoros está disponível no site da AdAM em <http://www.adam.pt> deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início dos trabalhos e na sua execução.

Cláusula 28.^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 29.^a

Contagem dos prazos

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

Cláusula 30.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

CLÁUSULAS ESPECIAIS

Cláusula 31.^a

Âmbito do contrato

1. Os serviços a executar no âmbito do presente procedimento serão realizados em toda a área intervenção da AdAM, que apresenta cerca de 1.585 km², distribuída pelos 7 (sete) concelhos da sua zona de influência.

2. Os 28.000 serviços de substituições de contadores estão previstos executar no prazo de 1 ano divididos à partida da seguinte forma pelos 7 Municípios:

Município	Plano de substituição
Arcos de Valdevez	2 200
Caminha	6 800
Paredes de Coura	2 200
Ponte de Lima	2 500
Valença	2 600
Viana do Castelo	9 900
Vila Nova de Cerveira	1 800
TOTAL	28 000

3. O n.º de substituições a executar por mês não poderão ser inferiores a 2.500, sendo que o n.º de comunicações a efetuar ao cliente para agendamento serão de no mínimo 3.000 de forma a salvaguardar a execução mínima referida anteriormente.

4. As quantidades previstas de serviços complementares são indicativas sendo que nestes casos o material (caixa de contador e acessórios) é fornecido pela AdAM.

Cláusula 32.^a

Recursos Materiais

1. O prestador de serviço deve munir-se dos equipamentos (ferramentas, utensílios, aparelhos, máquinas outros) necessários à execução dos serviços previstos.

2. O adjudicatário receberá no armazém todos os materiais necessários à execução dos serviços (contador, selos, arame de selar, acessórios).

3. Quanto ao PDA/Smartphone para instalação da aplicação móvel de Mobilidade de Serviços que deve conter as seguintes especificações mínimas:

Processador	
Tipo Processador	Octa-Core ou superior
Velocidade Processador	1.6 GHz ou superior
Ecrã	
Resolução (Ecrã Principal)	720 x 1280 (HD) ou superior
Tamanho (Ecrã Principal)	126.7mm (5.0") ou superior
Câmara Fotográfica	
Câmara Principal - Resolução	16.0 MP
Memória	
Memória RAM (GB)	3 ou superior
Memória ROM (GB)	32 ou superior
Memória Disponível (GB)*	20 ou superior
Tecnologia de Localização	GPS, Glonass, Beidou, Galileo
Bluetooth	Bluetooth v5.0
Wi-Fi	802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz
Sistema Operativo / Segurança	
Android	Versão 9
Sistema de Segurança	Knox Container

4. O fornecimento e manutenção dos equipamentos para utilização nesta prestação de serviço, é da responsabilidade do prestador do serviço.
5. Cada equipamento terá de possuir um cartão SIM para comunicação de voz e dados, sendo que o processo de aquisição e os custos de fornecimento e manutenção são da responsabilidade do prestador de serviço.
6. Os equipamentos em utilização nesta prestação de serviço terão que ser registados previamente na aplicação de mobilidade de serviços da AdAM, pelo que o prestador deverá solicitar com a antecedência de 2 dias o seu registo.
7. A AdAM fornecerá elementos de identificação presencial para os técnicos que o adjudicatário tenha ao seu serviço, devendo obrigatoriamente ser utilizado sempre que os mesmos se encontrem ao serviço da AdAM.
8. O adjudicatário deverá alocar os meios próprios necessários para se fazer transportar pelo território/área de intervenção da prestação de serviço e de forma a transportar todos os meios (contadores, ferramentas e outros materiais e equipamentos), devidamente acondicionados, necessários à execução do serviço; esses meios de deslocação deverão estar devidamente identificados com logotipo do adjudicatário e a AdAM deverá fornecer uma placa com a frase "Ao serviço da AdAM".

Cláusula 33.^a

Recursos Humanos

1. O prestador de serviços alocará os meios necessários à realização da atividade, adequando-os ao número de serviços entregues e tendo em conta o respetivo prazo de execução, imposto pela entidade.
2. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas ao pessoal empregado na execução da prestação de serviços, à sua aptidão profissional e à sua disciplina.
3. O pessoal deverá apresentar-se devidamente identificado, com os elementos que serão fornecidos pela AdAM, devendo ainda possuir identificação da empresa adjudicatária e trabalhar devidamente fardado.
4. Todo o pessoal afeto à prestação de serviços deverá possuir o equipamento de proteção individual adequado.
5. O adjudicatário deverá fornecer a lista de pessoal afeta à prestação de serviços e respetivas fichas de aptidão médica.
6. Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da AdAM, após análise do curriculum que deverá ser fornecido. Constitui requisito indispensável para que a AdAM autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o(s) novo(s) técnico(s) detenha(m) qualificações e experiência profissional iguais ou superiores às do(s) técnico(s) a substituir.
7. A AdAM 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 empresa.
8. A AdAM 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 empresa.
9. A AdAM reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.
10. 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 AdAM e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.
11. Compete ao prestador de serviço garantir, em permanência, que as equipas se apresentem com vestuário adequado, devidamente identificados com o cartão personalizado, emitido pela

AdAM é um colete identificativo do serviço, com a seguinte descrição “Ao Serviço da Águas do Alto Minho, S.A.”, o qual deverá ser fornecido pelo adjudicatário.

Cláusula 34.^a

Regras da prestação de serviços

1. Os trabalhadores do prestador de serviços devem pautar a sua atividade por regras de conduta, de apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da AdAM e a segurança, privacidade, bens e dignidade dos seus Clientes;
2. Os trabalhadores designados pelo prestador de serviços devem possuir formação técnica que garantam a qualidade do serviço prestado, designadamente quanto à clareza das informações a prestar, à forma como utilizam os equipamentos e ferramentas e os materiais adequados a cada intervenção, ao modo como manobram os dispositivos e órgãos do sistema de abastecimento e boa receptividade à formação necessária à sua atividade;
3. As visitas aos Clientes serão efetuadas entre as 08h00 e as 20h00, nos dias úteis, sendo que qualquer visita que não se enquadre dentro deste período horário deve ter a prévia autorização da AdAM;
4. As deslocações aos estabelecimentos (comércio/indústria) serão efetuadas dentro daquele horário, mas tendo em conta o período de funcionamento de cada um dos estabelecimentos, devendo o prestador de serviços adaptar o itinerário a esta circunstância e evitar perturbar o funcionamento da atividade;
5. A observação e anotação de informações relativas à realização do serviço facilitam as tarefas subsequentes, em caso de necessidade e são de carácter obrigatório, podendo a falta delas originar um serviço incorretamente realizado, incorrendo, desta forma, na respetiva penalização, conforme o exposto na clausula *Pagamento dos serviços executados*.
6. Regras específicas no relacionamento com o Cliente:
 - i. O técnico só entrará em residências quando acompanhado por adultos. Caso só se encontrem menores, o técnico não entrará na residência, devendo registar a ocorrência;
 - ii. Poderá acontecer que, quando o técnico tentar bater a uma porta esta se encontre aberta, sem ninguém a atendê-lo, em consequência de esquecimento do locatário ou outro fator, nomeadamente ato criminoso recente, nestas condições o técnico não deverá entrar no local, devendo alertar os vizinhos ou o porteiro, quando este exista, para aquele facto;

- iii. Em prédios onde haja porteiro é aconselhável que o técnico se lhe dirija inicialmente, visto que é usual possuir chaves de acesso a vários locais;
 - iv. O técnico ao tocar à campainha ou bater à porta deve aguardar o tempo que se considere razoável para que possa ser atendido. Alerta-se de que há pessoas com mobilidade reduzida e habitações com divisões distantes da entrada. No caso de serviço com horários pré-definidos, o técnico, deverá dar um período de tolerância, mínimo, de 10 (dez) minutos relativamente ao horário marcado;
 - v. Se alguém informar o técnico de que determinado Cliente não está em casa, mesmo assim, o técnico deve tocar à porta, pois por outra entrada ou sem conhecimento de quem deu a informação, alguém poderá, entretanto, ter chegado à residência. De modo a não ferir suscetibilidades, o técnico deve evitar tocar ou bater à porta na presença de quem lhe prestou a informação;
 - vi. O mesmo procedimento referido no ponto anterior deve ser tido em relação a lojas fechadas, mesmo que protegidas com cadeados ou entaipadas. Poderá existir outra porta de acesso ao local e, portanto, encontrar-se alguém no interior;
 - vii. Ao técnico é vedado entrar em casa de qualquer Cliente se esta estiver no momento desabitada. Quando uma chave estiver na posse do porteiro ou de um vizinho, só deve entrar desde que a pessoa detentora da chave o acompanhe. Se não for possível o acompanhamento, o técnico não deve entrar, anotando a ocorrência;
 - viii. Nos contadores colocados em nichos fechados à chave, o técnico deve procurar quem seja o possuidor da chave a abri-los.
 - ix. Se o Cliente abrir a porta tardiamente, quando o técnico, embora acessível, já se encontra a abandonar o local, este deve voltar atrás e executar o serviço, evitando quaisquer comentários sobre a demora do Cliente. O mesmo deve suceder se o Cliente encontrar o técnico na via pública;
 - x. Quando o técnico verificar que a casa está desabitada, por abandono ou falecimento do contratante, ou que o consumo está a ser feito por pessoa diferente do Cliente inscrito, executará o serviço e participará a ocorrência;
7. Regras específicas para a limpeza dos locais de realização dos serviços:
- i. Após a realização do serviço deverá ser executada, pelo técnico do prestador de serviços, a limpeza do local. Nos nichos dos contadores ou nas salas das baterias dos contadores, não deverão ser deixados os plásticos de proteção dos contadores, as tampas de proteção das roscas, anilhas novas ou usadas, selos novos ou usados,

panos ou trapos ou outros quaisquer objetos que pertençam à AdAM ou ao prestador de serviços. Nas caixas dos contadores, enterradas ou à superfície, os cuidados a ter são idênticos, devendo-se sempre, no final da realização dos serviços, limpar a caixa quer de objetos, quer de lamas ou terras existentes;

- ii. Após a realização do serviço, o técnico do prestador de serviços deverá proceder a esgotamento de toda a água acumulada no nicho do contador, sala de baterias ou caixa do contador. Na existência de sifão de esgoto, o mesmo deve ser deixado limpo e desentupido, para que a água que, por motivos pluviais ou outros, se introduza no local, seja de imediato escoada.

8. Avarias durante a realização dos serviços:

- i. É da responsabilidade do prestador de serviços a resolução de avarias que ocorram durante a realização do serviço, da forma mais rápida e eficaz, designadamente, substituindo as canalizações e/ou válvulas avariadas;
- ii. Destas avarias não pode resultar qualquer deficiência no abastecimento do Cliente, a não ser durante o espaço de tempo estritamente necessário para a reparação das avarias;
- iii. Eventuais danos emergentes ou consequência destas avarias são da inteira responsabilidade do prestador de serviços, que os deve assumir imediatamente perante os lesados.

Cláusula 35.^a

Fornecimento e receção de contadores

- 1. É da responsabilidade da AdAM o fornecimento atempado, ao prestador de serviços de contadores, de todo o tipo de acessórios necessários para a correta instalação, selos personalizados, arame de selar
- 2. Caberá ainda à AdAM proceder, nos referidos armazéns, à receção e entrega dos contadores ao prestador de serviços, na sequência de serviços de substituição;
- 3. Qualquer dano provocado no manuseamento (quebra de tampa, quebra do corpo do contador, rosca amolgada, etc.), bem como a perda do contador, será objeto de relatório a elaborar pelo prestador de serviços e sujeito à apresentação e apreciação da AdAM, a qual poderá imputar os encargos inerentes àquele.

Cláusula 36.^a

Pagamento dos serviços executados

- a) O adjudicatário deverá garantir no mínimo a execução de 85% dos serviços estimados nos primeiros 9 meses de execução do contrato
- b) O pagamento dos serviços corretamente realizados será efetuado com base em autos de medição mensais.
- c) Para cada período mensal, será realizado o cálculo do índice percentual de realização dos serviços.
- d) O cálculo do índice percentual de realização de serviços é efetuado aplicando seguinte fórmula:

$$N = \frac{\text{Número de serviços efetivamente realizados}}{\text{Número de serviços mínimos mensais}} * 100$$

- e) Para o cálculo do índice percentual de realização de serviços, só são efetivamente considerados os serviços que forem corretamente executados.
- f) Todos os serviços que não sejam realizados conforme descritos no presente caderno de encargos serão considerados incorreta, indevidamente ou insuficientemente realizados.
- g) Caso o adjudicatário não cumpra o número de serviços mínimos serão aplicadas as seguintes penalizações sobre o valor global do auto de medição mensal:

Índice Percentual de realização dos serviços (N)	Penalização no valor do auto de medição mensal (%)
N ≤ 90%	5%
N ≤ 80%	10%
N ≤ 70%	20%

Cláusula 37.^a

Frequência dos serviços prestados

Os serviços serão executados em dias úteis (de segunda a sexta-feira).

Cláusula 38.^a

Dificuldades na execução do serviço

Qualquer dificuldade na execução dos serviços, por exemplo:

- a) contador mais pequeno que o espaço destinado;
- b) contador novo não cabe no local existente;
- c) Válvula de ramal inoperacional;
- d) Canalizações da rede predial em mau estado de conservação;

Deve ser documentado fotograficamente, reportar no serviço sendo que o mesmo deve ser devolvido e suspenso até estarem reunidas as condições para a sua execução (devolução do mesmo).

Cláusula 39.^a

(Fiscalizações da prestação de serviços)

1. As ações de fiscalização e controlo da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, 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 A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. contrariando o parecer do adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito.

2. A fiscalização da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. incidirá sobre as condições da execução do serviço, a oportunidade de deslocação a casa do Cliente no período requerido, o grau de satisfação do Cliente pela forma como foi contactado e como aceitou a presença dos técnicos do adjudicatário, designadamente, quanto à sua apresentação, comportamento e civismo.

3. Será também apreciada a qualidade da informação adicional à execução do serviço, prestada aos Clientes e à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

4. Dos resultados dessa fiscalização a A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A. dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de omitir a identidade dos Clientes e a sua residência.

5. Os Técnicos poderão ser permanentemente acompanhados no trabalho de campo, por um ou mais elementos da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A..

Cláusula 40.^a

(Reclamações Cliente)

1. As reclamações dos Clientes sobre serviço deficiente ou sobre danos durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente, serão encaminhadas, de imediato, para o prestador do serviço que deverá resolver as causas da reclamação e assumir os encargos respetivos e a responsabilidade pelos danos (patrimoniais ou extrapatrimoniais) provocados, enviando, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, à A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A., relatório sobre a situação, onde se refira as medidas que foram adotadas.

2. As reclamações de serviços executados pelo adjudicatário serão, por norma, resolvidas pelo prestador do serviço.

3. Eventuais deslocações da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, 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.