

**AdRA - ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, S.A.**

**CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO**

**Nº CLPQ/2024/01\_DOP**

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MICROMEDIÇÃO**

**CADERNO DE ENCARGOS**

*(página propositadamente deixada em branco)*

## ÍNDICE

Cláusula 1. <sup>a</sup> .....	5
Objeto .....	5
Cláusula 2. <sup>a</sup> .....	5
Elementos do contrato.....	5
Cláusula 3. <sup>a</sup> .....	5
Vigência .....	5
Cláusula 4. <sup>a</sup> .....	6
Obrigações do adjudicatário .....	6
Cláusula 5. <sup>a</sup> .....	8
Forma de prestação do serviço.....	8
Cláusula 6. <sup>a</sup> .....	9
Conformidade e garantia técnica .....	9
Cláusula 7. <sup>a</sup> .....	9
Subcontratados.....	9
Cláusula 8. <sup>a</sup> .....	10
Objeto e prazo do dever do sigilo .....	10
Cláusula 9. <sup>a</sup> .....	10
Privacidade e proteção de dados pessoais .....	10
Cláusula 10. <sup>a</sup> .....	11
Patentes, licenças e marcas registadas.....	11
Cláusula 11. <sup>a</sup> .....	12
Preço contratual e preços base unitários .....	12
Cláusula 12. <sup>a</sup> .....	13
Condições de pagamento .....	13
Cláusula 13. <sup>a</sup> .....	13
Revisão de preços.....	13
Cláusula 14. <sup>a</sup> .....	14
Fatura eletrónica.....	14
Cláusula 15. <sup>a</sup> .....	15
Consulta preliminar ao mercado .....	15
Cláusula 16. <sup>a</sup> .....	15
Penalidades contratuais .....	15

Cláusula 17. <sup>a</sup> .....	16
Força maior .....	16
Cláusula 18. <sup>a</sup> .....	17
Resolução por parte da AdRA .....	17
Cláusula 19. <sup>a</sup> .....	18
Resolução por parte do adjudicatário .....	18
Cláusula 20. <sup>a</sup> .....	18
Caução .....	18
Cláusula 21. <sup>a</sup> .....	19
Seguros.....	19
Cláusula 22. <sup>a</sup> .....	19
Foro competente.....	19
Cláusula 23. <sup>a</sup> .....	19
Responsabilidades.....	19
Cláusula 24. <sup>a</sup> .....	19
Subcontratação e cessão da posição contratual.....	19
Cláusula 25. <sup>a</sup> .....	20
Comunicações e notificações .....	20
Cláusula 26. <sup>a</sup> .....	20
Contagem dos prazos.....	20
Cláusula 27. <sup>a</sup> .....	20
Legislação aplicável .....	20
ANEXO I.....	21
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....	21
ANEXO II.....	49
CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO .....	49

## **Capítulo I**

### **Disposições gerais**

#### **Cláusula 1.<sup>a</sup>**

##### **Objeto**

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de micromedição pela “AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A.”, adiante designada por AdRA, com observância das especificações técnicas constantes do presente caderno de encargos e respetivo **Anexo I**.

#### **Cláusula 2.<sup>a</sup>**

##### **Elementos do contrato**

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Fazem sempre parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:
  - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela AdRA;
  - 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 anteriormente e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

#### **Cláusula 3.<sup>a</sup>**

##### **Vigência**

1. O prazo de vigência do contrato é de 3 (três) anos a contar da data da sua assinatura ou até perfazer o limite do preço contratual, consoante o evento que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2. Qualquer das partes pode denunciar livremente o contrato antes do seu termo, em qualquer altura, desde que informe a outra parte por escrito, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data relativamente à qual se pretende a produção dos efeitos.
3. A não renovação ou denúncia do contrato não confere direito ao pagamento de qualquer indemnização ou compensação.

## **Capítulo II**

### **Obrigações contratuais**

### **Secção I**

#### **Deveres do adjudicatário**

#### **Cláusula 4.<sup>a</sup>**

#### **Obrigações do adjudicatário**

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:
  - a) Executar os serviços que integram o objeto do contrato tal como descrito neste caderno de encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
  - b) Cumprir as condições fixadas para a execução dos serviços, tendo em conta todas as especificações e requisitos técnicos indicados no **Anexo I** a este caderno de encargos e nos termos da legislação aplicável;
  - c) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da AdRA;
  - d) Prestar as informações que forem solicitadas pela AdRA;
  - e) Realizar todos os trabalhos enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;
  - f) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;
  - g) 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 AdRA;
  - h) Comunicar à AdRA os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços ou o cumprimento de qualquer outra das obrigações contratuais estabelecidas;
  - i) Comprometer-se a remover os resíduos gerados em cada local pela prestação dos serviços;

- j) Entregar nas instalações da AdRA, ou locais análogos, os resíduos metálicos gerados aquando da prestação dos serviços;
- k) Garantir o envio dos outros resíduos para destino final ambientalmente adequado e licenciado;
- l) Dever de efetuar quaisquer outros serviços que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução e cuja responsabilidade lhe seja imputável;
- m) Dever de assegurar as seguintes atividades no âmbito da substituição de contadores:
  - 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 AdRA, 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;
  - vi. Impressão das Ordens de Serviço (OS) em papel, frente e verso;
  - vii. Com a entrega dos contadores retirados, estes deverão estar acompanhados com as respetivas OS, devidamente preenchidas;
  - viii. O prestador de serviços carregará todos os dados associados a cada serviço no sistema comercial de gestão de clientes *Aquamatrix*;
  - ix. Os acessórios consumidos nas intervenções serão mencionados no verso de cada OS e registados em *Aquamatrix*. Os respetivos impressos serão digitalizados, individualmente, e identificados com o número da OS e o nome do ficheiro e arquivados em pasta digital própria de modo que fique associado ao serviço em *Aquamatrix*;
  - x. Todas as OS resolvidas têm de ser acompanhadas de fotografia;
  - xi. Registo das leituras associadas às colocações e retiradas dos contadores no impresso próprio e em *Aquamatrix*, deixando no local o impresso de realização do serviço, que deverá ser entregue ao cliente ou colocado na caixa de correio, bem como da execução das restantes obrigações especificadas neste caderno de encargos;

- xii. Articulação apropriada com a AdRA do circuito de receção e controlo de serviços executados, bem como do cumprimento de regras e procedimentos estabelecidos.
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. No caso da substituição de contadores, constituem ainda encargo exclusivo do adjudicatário a aplicação dos materiais envolvidos na realização dos serviços, nomeadamente tubagens, todo o tipo de acessórios necessários para a correta instalação, anilhas, selos personalizados, arame de selar entre outros, sendo o material fornecido pela AdRA.
4. 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 AdRA.
5. No que se refere aos trabalhadores afetos à presente prestação de serviços, o adjudicatário fica ainda obrigado às seguintes condições:
- a) Os trabalhadores afetos ao contrato de aquisição de serviços prestam a sua atividade em regime de contrato de trabalho sem termo, conforme decorre do artigo 419º-A do CCP, aplicável por força do artigo 451º, nº 2, ambos do CCP;
  - b) O disposto no número anterior não se aplica aos trabalhadores com contrato a termo de substituição celebrado nas situações previstas nas alíneas a) a d) do nº 2 do artigo 140º do Código do Trabalho;
  - c) O disposto nos números anteriores não se aplica a trabalhadores que executem tarefas ocasionais ou serviços específicos e não duradouros no âmbito da execução contratual.

## **Cláusula 5.<sup>a</sup>**

### **Forma de prestação do serviço**

1. O adjudicatário designará e afetará um gestor do contrato que será o elemento preferencial de contacto e elemento de ligação entre os serviços da AdRA e os seus colaboradores.
2. Para acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação com os representantes da AdRA, das quais deve ser lavrada ata, pelo adjudicatário, e assinada por todos os intervenientes na reunião.



3. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte da AdRA.
4. O adjudicatário fica também obrigado a apresentar à AdRA com uma periodicidade mensal, um relatório com o formato especificado pela AdRA, com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português e entregues em formato digital.

#### **Cláusula 6.<sup>a</sup>**

##### **Conformidade e garantia técnica**

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

#### **Cláusula 7.<sup>a</sup>**

##### **Subcontratados**

1. A responsabilidade pela correta prestação dos serviços objeto do contrato, seja qual for o agente executor, será sempre do adjudicatário e só dele, não reconhecendo a AdRA, senão para os efeitos indicados na lei ou neste caderno de encargos, a existência de quaisquer subcontratados que trabalhem por conta ou em combinação com o adjudicatário.
2. No caso do adjudicatário, por razões de natureza excecional, necessitar de realizar qualquer parte dos trabalhos por subcontratação, requererá previamente a competente autorização à AdRA, indicando o subcontratado a que pretende recorrer, fazendo acompanhar tal solicitação dos elementos comprovativos e esclarecedores da necessidade invocada e da capacidade e competência dos subcontratados que propõe.
3. A AdRA reserva-se o direito de aceitar, ou não, a utilização dos subcontratados propostos segundo o estipulado no número anterior, sem ter de justificar tal resolução, não acarretando a aceitação da AdRA a diminuição da responsabilidade do adjudicatário, tal como se encontra definida no ponto n.º 1 da presente cláusula.
4. O requerimento a que se refere o n.º 2 da presente cláusula, deverá ser acompanhado além dos elementos aí mencionados, por uma declaração, com assinatura reconhecida, do subcontratado, em que este refere o conhecimento integral do serviço a realizar, das condições de execução e de todos os condicionalismos estipulados neste caderno de encargos, devendo-lhe ser dados a conhecer todos os Regulamentos da AdRA.

5. A AdRA reserva-se o direito de ordenar a substituição de qualquer, designadamente quando entender que não existem garantias de boa condução técnica dos serviços que lhe forem cometidos ou ainda no caso de, por si, ou pelos seus agentes, terem aqueles comportamentos inadequados.

## **SUBSECÇÃO I**

### **DEVER DE SIGILO**

#### **Cláusula 8.<sup>a</sup>**

##### **Objeto e prazo do dever do sigilo**

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à AdRA, 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.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor mesmo após o termo do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, bem como a obrigação de proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

#### **Cláusula 9.<sup>a</sup>**

##### **Privacidade e proteção de dados pessoais**

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir a legislação comunitária e nacional referente à privacidade e à proteção de dados pessoais, obrigando-se a adotar as melhores diligências para a prossecução dos princípios de tratamento de dados pessoais.
2. O adjudicatário obriga-se expressamente a utilizar e salvaguardar a informação confidencial, em particular de dados pessoais a que tenha acesso, única e exclusivamente para a boa execução do contrato celebrado, devendo garantir a execução de medidas técnicas e organizativas adequadas para satisfazer o referido no número anterior.
3. O adjudicatário obriga-se a, por qualquer forma, direta ou indiretamente, não divulgar e tomar todas as medidas que estejam ao seu alcance para impedir a divulgação e manter a confidencialidade da informação ou documentação abrangida pelo dever de sigilo, nos termos dos números anteriores.

4. O adjudicatário não pode fazer uso em benefício próprio, ou em benefício de terceiros, da informação confidencial que disponha, em particular de dados pessoais, a que tenha acesso ou que lhe sejam cedidos no âmbito do contrato celebrado, assim como não pode ceder essa informação confidencial a terceiros, ou efetuar qualquer alteração, sem solicitar formalmente à AdRA, para o que esta deve, previamente e por escrito, conceder autorização expressa para tal.
5. O adjudicatário é responsável perante os titulares dos dados pessoais por qualquer violação no tratamento dos mesmos, sempre que o âmbito da execução do contrato os inclua, devendo ainda comunicar de imediato, sem demoras injustificadas, após ter tido conhecimento da violação dos dados pessoais à AdRA, sem prejuízo do direito de regresso exercido pela AdRA relativamente a eventuais coimas aplicadas por violação ao regulamento, demais legislação conexa e do contrato celebrado no âmbito do presente procedimento, sendo solidariamente responsabilizado por qualquer condenação.
6. No âmbito do contrato, o adjudicatário deve acautelar juntos dos seus subcontratados, após autorização, o respeito pelo cumprimento da legislação referente à proteção de dados pessoais, fornecendo apenas a quantidade de dados pessoais estritamente necessários para a execução do contrato, bem como no cumprimento dos princípios dos dados pessoais, vinculando-os aos referidos princípios, devendo estar sempre identificados a duração, natureza e finalidades do tratamento de dados pessoais, tipo de dados pessoais, categorias dos titulares dos dados e os riscos em relação aos direitos e liberdades dos mesmos, que devem ser previamente descritos pelo subcontratante.
7. Extinguindo-se o contrato, o adjudicatário e seus subcontratados deverão apagar todos os dados pessoais que lhes foram fornecidos pela entidade adjudicante para a execução do contrato, eliminando todas as cópias existentes com os dados pessoais, com a exceção dos dados que devam ser preservados ao abrigo da legislação em vigor.

#### **Cláusula 10.<sup>a</sup>**

##### **Patentes, licenças e marcas registadas**

1. Correm integralmente por conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos serviços, de quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se a AdRA vier a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos bens/serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.
3. Os encargos e a responsabilidade civil perante terceiros decorrentes dos factos mencionados nos n<sup>os</sup> 1 e 2 não correm por conta do adjudicatário se este demonstrar que

os mesmos são imputáveis à entidade adjudicante ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

## SECÇÃO II

### OBRIGAÇÕES DA AdRA

#### Cláusula 11.<sup>a</sup>

##### Preço contratual e preços base unitários

1. O preço contratual é de **840.000,00€ (oitocentos e quarenta mil euros)**.
2. Os preços base unitários estabelecidos para os serviços objeto do contrato são os seguintes:

Código do serviço	Serviço	Preço médio unitário
S1	Serviços de leitura sem intervenção	7,08 €
S2	Serviços de corte	15,88 €
S3	Serviços de fecho ou reabertura	15,88 €
S4	Serviços de colocação ou retirada	18,20 €
S5	Serviços de reparação/substituição de acessórios	31,55 €
S6.1	Serviços de substituição com alteração da instalação até DN 25 (inclusive)	34,55 €
S6.2	Serviços de substituição com alteração da instalação de DN 30 a DN50 (inclusive)	41,73 €
S6.3	Serviços de substituição com alteração da instalação de DN 50 a DN150 (inclusive)	76,75 €
S7.1	Substituição de contadores – roscados até DN 25 (inclusive)	18,80 €
S7.2	Substituição de contadores – roscados de DN30 a DN50 (inclusive)	23,60 €
S7.3	Substituição de contadores – flangeados DN50 a DN150 (inclusive)	49,13 €
S8	Serviços de verificação de funcionalidade do contador/instalação sem intervenção	10,23 €
S9.1	Serviços de verificação/acerto de sistema telemétrico	13,55 €
S9.2	Serviços de instalação de sistema telemétrico	35,43 €
S10	Serviços de videoscopia (unidade)	131,25 €
S11	Testes de fumo à rede de drenagem de águas residuais domésticas	2,28 €
S12	Tamponamento de ramais de águas residuais domésticas	121,75 €

3. Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AdRA deve pagar ao

adjudicatário, nos termos da cláusula seguinte, com base nos preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4. Os preços referidos no número anterior incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AdRA, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

## **Cláusula 12.<sup>a</sup>**

### **Condições de pagamento**

1. As quantias devidas pela AdRA, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela AdRA das respetivas faturas, as quais serão emitidas mensalmente depois do vencimento da obrigação respetiva e considerando os serviços prestados no mês a que dizem respeito.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a aceitação do respetivo bem ou serviço, que será confirmada através da emissão da respetiva nota de encomenda.

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

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

## **Cláusula 13.<sup>a</sup>**

### **Revisão de preços**

1. A revisão de preços obedece à seguinte fórmula:

$$C_t = 0,5 \frac{S_t}{S_0} + 0,3 \frac{M_t^{22}}{M_0^{22}} + 0,1 \frac{E_t}{E_0} + 0,1$$

em que:

$C_t$  é o coeficiente de atualização a aplicar ao montante sujeito a revisão, obtido a partir de um somatório de parcelas com uma aproximação de seis casas decimais e arredondadas para mais quando o valor da sétima casa decimal seja igual ou superior a 5, mantendo-se o valor da sexta casa decimal no caso contrário;

$S_t$  é o índice dos custos de mão-de-obra relativo ao período a que respeita a revisão;

$S_0$  é o mesmo índice, mas relativo ao mês anterior ao da data limite fixada para a entrega das propostas;

$M_t^{22}$  é o índice dos custos de gasóleo, relativo ao período a que respeita a revisão;

$M_0^{22}$  é o mesmo índice, mas relativo ao mês anterior ao da data limite fixada para a entrega das propostas;

$E_t$  é o índice dos custos dos equipamentos de apoio, relativo ao período a que respeita a revisão;

$E_0$  é o mesmo índice, mas relativo ao mês anterior ao da data limite fixada para a entrega das propostas.

2. Será da responsabilidade do adjudicatário o cálculo justificativo da revisão de preços correspondente a cada prestação, o qual deverá ser submetido à aprovação da AdRA antes de ser emitida a respetiva fatura.

3. O adjudicatário apresentará uma fatura de revisão de preços provisória calculada com os últimos índices publicados, mas separada da fatura correspondente à situação mensal dos trabalhos realizados e destinada a dar cumprimento ao estipulado no artigo 393º do CCP. O cálculo definitivo da revisão de preços e os respetivos acertos de pagamento serão feitos progressivamente à medida que forem publicados os índices definitivos.

4. Os índices indicados serão publicados na II Série do Diário da República.

5. Só haverá lugar a revisão de preços quando a variação, para mais ou para menos, do coeficiente de revisão, for igual ou superior a 1% em relação à unidade.

#### **Cláusula 14.<sup>a</sup>**

##### **Fatura eletrónica**

1. As faturas a apresentar pelo adjudicatário devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados.

2. As faturas eletrónicas a emitir pelo adjudicatário deverão ser enviadas para o Portal FE-AP, de receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa “eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, IP”.

3. Caso o adjudicatário não tenha ainda aderido a este Portal deve efetuar os seguintes passos:

- a) Consultar a informação sobre a fatura eletrónica em <https://www.espap.gov.pt/spfin/normas/Paginas/normas.aspx>;
- b) Consultar a informação específica do processo de adesão dos fornecedores em <https://www.espap.gov.pt/spfin/onboarding/Paginas/onboarding%20de%20Fornecedores.aspx>;
- c) Preencher o formulário de adesão: [https://pt.surveymonkey.com/r/FE-AP\\_CIU5](https://pt.surveymonkey.com/r/FE-AP_CIU5);

4. As faturas eletrónicas a emitir deverão cumprir, para além do definido no nº I do artigo 299º-B do CCP, o estabelecido no documento “Águas de Portugal - Manual de Boas Práticas - Faturação Eletrónica Inbound (Fornecedores)”, disponível em <https://www.adp.pt/pt/faturacao-eletronica/?id=240>.
5. As faturas devem conter, entre outras indicações, a referência do concurso, o número da nota de encomenda e o correspondente item, sob pena de devolução daquelas e o consequente não reconhecimento das obrigações.
6. Caso exista necessidade de envio de documentos financeiros em formato PDF, o mesmo deverá ser efetuado, exclusivamente, para o endereço eletrónico: [fatura.adra@adp.pt](mailto:fatura.adra@adp.pt).
7. A emissão de segundas vias das faturas solicitada pela AdRA não será objeto de qualquer cobrança adicional.

#### **Cláusula 15.ª**

##### **Consulta preliminar ao mercado**

1. Nos termos previstos no artigo 35º-A do CCP foram efetuadas consultas informais ao mercado, determinantes para definir os preços base unitários.
2. Foram consultadas as entidades abaixo identificadas:
  - a) Aqualongo - Instalações e Ligações de Redes de Água, Lda.;
  - b) Enviman – Manutenção de Sistemas Ambientais, Lda.;
  - c) Construbuild Services, Lda.;
  - d) Gasfomento - Sistemas e Instalações de Gás S.A. Lda.
3. Em cumprimento do disposto no artigo 35º-A, nº 3 do CCP, não foram fornecidos, aos consultados, quaisquer elementos que os pudessem colocar em vantagem concorrencial.
4. Em cumprimento do disposto no artigo 35º-A, nº 4 do CCP, o e-mail enviado aos consultados, com os elementos fornecidos para consulta, consta do **Anexo II** do presente caderno de encargos.

### **CAPÍTULO III**

#### **PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO**

#### **Cláusula 16.ª**

##### **Penalidades contratuais**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AdRA 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 AdRA 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 AdRA 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 AdRA exija uma indemnização pelo dano excedente.
5. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a AdRA pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20 % (*vinte por cento*) 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 17.ª**

#### **Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
  - a) 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 comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

### **Cláusula 18.ª**

#### **Resolução por parte da AdRA**

1. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos gerais, pode a AdRA resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente quando a prestação do serviço se atrase por mais de 30 (trinta) dias seguidos, ou o adjudicatário declarar por escrito que o atraso excederá esse prazo.
2. A resolução do contrato nos termos da presente cláusula abrange a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário se assim for determinado pela AdRA.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela AdRA.
4. 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.
5. O disposto no número anterior não obsta a que a entidade adjudicante exija indemnização pelo dano excedente à pré-liquidação ali concretizada.
6. Os valores referidos nos n.ºs 4 e 5 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 prosseguidos judicialmente, quando não forem pagos voluntariamente pelo adjudicatário no prazo de 10 (dez) dias após notificação da decisão de resolução sancionatória pela entidade adjudicante.

### **Cláusula 19.<sup>a</sup>**

#### **Resolução por parte do adjudicatário**

- 1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:
  - a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses;
  - b) O montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
- 2.** Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à AdRA, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3.** A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do Código dos Contratos Públicos.

## **CAPÍTULO IV**

### **CAUÇÃO e SEGUROS**

### **Cláusula 20.<sup>a</sup>**

#### **Caução**

- 1.** A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do programa do procedimento, pode ser executada pela AdRA, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo adjudicatário das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
- 2.** A resolução do contrato pela AdRA não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
- 3.** A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 10 (dez) dias após a notificação da AdRA para esse efeito.
- 4.** A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295º do Código dos Contratos Públicos.

## **Cláusula 21.<sup>a</sup>**

### **Seguros**

1. O adjudicatário é obrigado a celebrar e manter válido um seguro de responsabilidade civil e de acidentes de trabalho, garantindo a responsabilidade por danos decorrentes de ações ou omissões praticadas no exercício da sua atividade conexas com o objeto desta prestação de serviços, abrangendo quaisquer pessoas de que se sirva na sua atividade.
2. As apólices de seguro referidas no ponto anterior e legislação aplicável devem ser apresentadas após a notificação da adjudicação e no prazo estabelecido pela AdRA para o efeito, obrigando-se o adjudicatário a mantê-las válidas até ao final da vigência do contrato.
3. A AdRA pode exigir, em qualquer momento, cópias e recibos de pagamento das referidas apólices.
4. As apólices de seguro e respetivas franquias constituem encargo único e exclusivo do adjudicatário, devendo os contratos de seguro ser celebrados com entidade seguradora legalmente autorizada e estabelecida em Portugal.

## **CAPÍTULO V**

### **RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

## **Cláusula 22.<sup>a</sup>**

### **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 VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **Cláusula 23.<sup>a</sup>**

### **Responsabilidades**

O adjudicatário é o único responsável pelos danos provocados a pessoas e bens originados pelo carácter defeituoso do fornecimento, ainda que resultantes de descuido, incúria ou má-fé dos agentes que tenha ao seu serviço, cabendo-lhe ressarcir os mesmos.

## **Cláusula 24.<sup>a</sup>**

### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

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

2. A autorização prevista no ponto anterior estará sempre sujeita ao estipulado no artigo 316º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

#### **Cláusula 25.ª**

##### **Comunicações e notificações**

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras, as notificações e comunicações entre as partes do contrato serão dirigidas, nos termos do disposto no CCP, à respetiva sede contratual.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

#### **Cláusula 26.ª**

##### **Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e dias feriados.

#### **Cláusula 27.ª**

##### **Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

## ANEXO I

---

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## **PARTE I – GERAL**

### **1. OBJETO DO CONTRATO**

O presente procedimento tem por objeto principal a aquisição de serviços para a realização de trabalhos de micromedição e videoscopia.

Também estão incluídos os seguintes serviços a realizar na rede de drenagem de águas residuais domésticas:

- Testes de fumo e
- Tamponamento de ramais domiciliários.

### **2. ÂMBITO DO CONTRATO**

**2.1.** Os serviços a executar no âmbito do presente procedimento serão realizados nas infraestruturas da AdRA, que se encontram agrupadas por centros operacionais, localizadas nos seguintes concelhos:

<b>Centro Operacional</b>	<b>Concelhos</b>
Norte	Ovar Estarreja Murtosa Aveiro (freguesia de S. Jacinto)
Central	Aveiro Ílhavo Vagos
Sul	Sever do Vouga Albergaria-a-Velha Águeda Oliveira do Bairro

**2.2.** Os centros operacionais da AdRA localizam-se:

- Centro Operacional Norte (CON): rua Prof. Dr. Egas Moniz, n° 290, 3860-378 – Estarreja;
- Centro Operacional Central (COC): travessa da Rua da Paz, n° 4, 3800-587 Cacia – Aveiro;
- Centro Operacional Sul (COS): travessa da Variante, lugar do Raso de Travassô, 3750-753 Travassô – Águeda.

### **3. CONDIÇÕES GERAIS DOS MEIOS HUMANOS, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

**3.1.** O prestador de serviços alocação os meios necessários à realização da atividade, adequando-os ao número de Ordens de Serviço (OS) entregues e tendo em conta o respetivo prazo de execução, imposto pela entidade.

**3.2. Meios humanos** – o adjudicatário terá de afetar equipas, constituídas por elementos diferentes, em cada centro operacional da AdRA (C.ON., C.O.C. e C.O.S.). Cada operador terá de efetuar cerca de 15 (quinze) serviços diários.

**3.3.** 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.

**3.4.** O pessoal deverá apresentar-se devidamente identificado, com os elementos que serão fornecidos pela AdRA, devendo ainda possuir identificação da empresa adjudicatária e trabalhar devidamente fardado.

**3.5.** Todo o pessoal afeto à prestação de serviços deverá possuir o equipamento de proteção individual adequado.

**3.6.** O adjudicatário deverá fornecer a lista de pessoal afeta à prestação de serviços e respetivas fichas de aptidão médica.

**3.7.** Sempre que ocorra necessidade de alteração de pessoal, o adjudicatário deverá solicitar previamente, sendo necessária a aprovação pela AdRA.

**3.8.** Todo o pessoal afeto à prestação de serviços deverá estar permanentemente contactável através de telemóveis com câmara fotográfica e individualizados, e estar ainda perfeitamente identificado com cartão do adjudicatário e com a indicação de estar ao serviço da AdRA.

**3.9. Materiais** - O adjudicatário receberá no armazém, todos os materiais necessários à execução dos serviços de micromedição (contador, selos, chaves invioláveis, válvulas de corte, acessórios, etc., não incluindo ferramentas), fornecidos pela AdRA.

**3.10. Equipamentos** - Constitui encargo do adjudicatário a utilização de máquinas, aparelhos, utensílios, ferramentas e todo o material indispensável à boa execução dos trabalhos.

**3.11.** O equipamento referido anteriormente deve satisfazer, quer quanto às suas características, quer quanto ao seu funcionamento, o estabelecido nas leis e regulamentos de segurança e de ambiente aplicáveis.

**3.12. Viaturas** – 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 AdRA deverá fornecer uma placa com a frase “Ao serviço da AdRA”.

#### **4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS – INFORMÁTICA E COMUNICAÇÕES**

O prestador de serviços terá que reunir os seguintes requisitos de comunicações de *BackOffice*:

- Meios de comunicação telefónicos e
- Computador com ligação à Internet.

#### **5. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DO TRABALHO**

**5.1.** Os trabalhos devem ser executados de acordo com as regras da arte e em perfeita conformidade com este caderno de encargos.

**5.2.** O adjudicatário poderá propor a substituição dos métodos e técnicas de execução dos serviços previstos no caderno de encargos por outros que considere preferíveis, sem prejuízo da obtenção das características finais especificadas para os trabalhos, carecendo sempre de aprovação por parte da AdRA.

#### **6. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS TRABALHOS**

O adjudicatário obriga-se a cumprir as seguintes regras relativas à execução dos trabalhos:

- a) Executar os serviços de micromedição no próprio dia, à exceção dos serviços de videoscopia dos ramais de abastecimento de água, dos testes de fumo e tamponamento dos ramais domiciliários na rede de drenagem de águas residuais domésticas;
- b) Executar as OS no *Aquamatrix* no dia seguinte à sua execução física, sendo as não executadas colocadas em “suspensão”;
- c) Entregar as OS nos centros operacionais no dia seguinte, incluindo as não executadas;
- d) Iniciar os serviços de videoscopia, testes de fumo e tamponamento de ramais no prazo de 5 (cinco) dias seguidos, após comunicação da AdRA;
- e) Entregar o relatório relativo a cada serviço de videoscopia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a execução do mesmo;



- f) Realizar os trabalhos de forma contínua, sem interrupções, salvo feriados e fins-de-semana (exceção ao tamponamento de ramais domiciliários);
- g) Caso se verifiquem atrasos na execução dos serviços, imputáveis ao adjudicatário, este é obrigado, a seu exclusivo encargo, a tomar todas as medidas de reforço de ação e de reorganização conducentes à recuperação de atrasos.

## **7. PROGRAMAÇÃO DE MEIOS**

- a) O prestador dos serviços deverá previamente avaliar as condições de exequibilidade de cada OS de substituição de contadores, devendo informar a AdRA de quais considera ser possível executar e quais os motivos para as que não considera possível executar;
- b) A AdRA procederá à verificação dos motivos apontados pelo prestador de serviços para a não execução das OS de substituição de contadores. Nesta verificação será confirmada a validade dos motivos evocados pelo prestador de serviços;
- c) Quando aplicável, o momento da intervenção deve ser comunicado e articulado com o Cliente pelo prestador de serviços, através dos meios considerados necessários para um contacto efetivo, nomeadamente com a afixação de avisos e/ou através de contacto pessoal;
- d) Sempre que se preveja a necessidade de interromper o fornecimento normal de água a mais que um local de consumo em simultâneo, o prestador de serviços deverá avisar a AdRA e os clientes afetados com uma antecedência mínima de 48 horas com a afixação de avisos;
- e) As reclamações de serviços mal-executados pelo prestador de serviços serão resolvidas por este, incluindo a respetiva resolução em *Aquamatrix*.

## **8. MANOBRAS DE ACESSÓRIOS DA REDE PREDIAL E DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO**

- a) Sem prejuízo do disposto na alínea d) do ponto 7 (Programação de meios) relativa ao prazo de comunicação de qualquer interrupção programada do fornecimento de água, será permitida ao prestador de serviços a manobra das válvulas de ramal, desde que tenha obtido autorização junto dos utilizadores ou dos seus representantes, com os quais o prestador de serviços deve garantir a necessária coordenação. Fora do horário normal de serviço e sempre que seja necessário intervir na Rede de Distribuição deverá ser contactado o Centro de Despacho e Telegestão (CDT), através de contactos a fornecer no início da prestação dos serviços.
- b) No caso das válvulas de corte do abastecimento do ramal se encontrarem avariadas, o prestador de serviços deverá comunicar a situação ao *BackOffice* de cada Centro

Operacional, durante as 8:00 às 17:00 horas. Fora desse horário deve ser contactado o CDT, o qual encaminhará a avaria para as equipas operacionais da AdRA, através de Ordens de Trabalho (OT) que mencionarão tratar-se de um serviço pedido pelo prestador de serviços, de modo que posteriormente este seja avisado da reparação;

- c) O prestador de serviços será responsável pela comunicação prévia aos Clientes afetados por qualquer interrupção programada do fornecimento de água, bem como pela informação nos termos do ponto anterior em caso de interrupção não programada, para efeitos de cumprimento da legislação em vigor. Em caso de incumprimento da legislação, o prestador de serviços ressarcirá a AdRA no que respeita a danos, prejuízos ou outras consequências que daquele incumprimento advenham;
- d) A permissão prevista na alínea a), não isenta o prestador de serviços da responsabilidade por quaisquer avarias ou efeitos danosos derivados dessas manobras;
- e) Os dispositivos manobrados, depois da conclusão do serviço, deverão ficar nas exatas condições em que se encontravam antes, a não ser que constem outras instruções no serviço ou sejam transmitidas, no momento, pelos técnicos da AdRA;
- f) Quaisquer outros órgãos de rede geral de distribuição, não contemplados, nos pontos anteriores só podem ser manobrados pelos técnicos da AdRA.

## **9. ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **9.1. Regras gerais**

- a) 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 AdRA e a segurança, privacidade, bens e dignidade dos seus Clientes;
- b) 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;
- c) 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 AdRA;
- d) 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;

- e) 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 no ponto 14 (Pagamento dos serviços executados).

## **9.2. Identificação e fardamento**

- a) Os trabalhadores do prestador de serviços devem estar equipados de identificação por si emitida, composta por fotografia do técnico, nome do técnico, número de identificação, atribuído internamente, logótipo da Empresa que representam e a designação “Ao Serviço da AdRA” obrigando-se o prestador de serviços à sua atualização atempada;
- b) Os trabalhadores do prestador de serviços devem apresentar, em local bem visível, a identificação indicada no ponto anterior;
- c) O documento referido na alínea a) deve ser exibido sempre que seja solicitado, constituindo um comportamento inadequado a recusa de identificação, sendo motivadora do afastamento do técnico respetivo, da presente prestação de serviços;
- d) Compete ao prestador de serviços garantir, em permanência, que os trabalhadores se apresentem, em termos de vestuário, com uniforme adequado aos serviços a realizar e de acordo com as normas de segurança e higiene no trabalho, devendo o vestuário dignificar a Empresa que representam e a AdRA;
- e) Compete ao prestador de serviços garantir que no uniforme adequado deverá constar bem visível a especificação: “Ao Serviço da AdRA”.

## **9.3. Regras específicas no relacionamento com o Cliente**

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;

- d) 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 idosas 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) Nos contadores colocados em nichos fechados à chave, o técnico deve procurar que seja o possuidor da chave a abri-los. Terá, no entanto, em consideração casos de pessoas idosas, deficientes ou outros, para quem se pode ter a delicadeza da ajuda;
- i) 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;
- j) 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;
- k) No caso dos serviços que não são executados por motivos estranhos ao prestador de serviços, tal como, ausência de quem facilite, ao técnico, o acesso ao local do contador, deverá ser deixado por este o respetivo impresso de aviso completo e corretamente preenchido.

#### **9.4. Detecção de situações fraudulentas**

- a) O técnico do prestador de serviços deverá alertar de imediato o gestor do processo, do respetivo centro operacional, da ocorrência e registando todos os dados relevantes na OS, anexando todos os elementos que considere essenciais para a compreensão da situação (como fotografias e descrição sucinta);

- b) O prestador de serviços deve tirar uma fotografia antes e outra depois da intervenção (desativação da situação fraudulenta), referenciando-as pelo número da OS.

### **9.5. Resíduos de construção e demolição**

O prestador de serviços deve remover dos locais de intervenção os resíduos gerados aquando da resolução das OS, garantindo o seu envio para destino final ambientalmente adequado e licenciado.

### **9.6. Sinalização**

Sempre que os serviços decorram na via pública ou em locais privados, mas de acesso público, deve existir a sinalização adequada para a segurança dos peões, dos veículos e dos técnicos do prestador de serviços, exigida pela legislação em vigor.

### **9.7. Reclamações**

As reclamações dos Clientes recebidas pela AdRA, sobre serviço deficiente, ou sobre danos provocados durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente, serão encaminhadas, de imediato, para o prestador de serviços 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 horas, à AdRA, relatório sobre a situação, onde se refira as medidas que foram adotadas.

## **10. SUBSTITUIÇÃO DE CONTADORES**

### **10.1. Regras técnicas específicas para a limpeza dos locais de realização dos serviços**

- a) 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 AdRA 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;
- b) 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.

#### **10.2. Avarias durante a realização dos serviços**

- a) 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;
- b) 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;
- c) Eventuais danos emergentes ou consequência destas avarias são da inteira responsabilidade do prestador de serviços, que os deve assumir imediatamente perante os lesados.

#### **10.3. Outras situações**

- Contadores danificados;
  - Contadores violados;
  - Contadores instalados ao contrário;
  - Contadores com sinais de fugas a montante;
  - Instalações com sinais de fuga.
- a) No caso de contadores que forem encontrados nas situações acima descritas, o técnico deverá alertar o Cliente para o facto solicitando-lhe a assinatura do relatório de intervenção, no qual o Cliente reconheça a situação;
  - b) O técnico do prestador de serviços deverá alertar de imediato o gestor do processo, do respetivo centro operacional, designado pela AdRA, da ocorrência, registando-a em modelo próprio a fornecer pela AdRA;
  - c) Se o Cliente se recusar a reconhecer a situação ou se estiver ausente, o técnico deverá substituir o contador;
  - d) O prestador de serviços deve tirar uma fotografia antes e outra depois da intervenção, referenciando-as pelo número da Ordem de Serviço (OS).

#### **10.4. Situações de insalubridade**

- a) No caso do prestador de serviços, suspeitar da existência de outras origens que possam estar a contaminar a rede pública de abastecimento de água, deverá descrever a situação na OS, anexando todos os elementos que considere essenciais para a compreensão da situação (como fotografias e descrição sucinta) e comunicar de imediato ao gestor do processo do respetivo centro operacional, representante da AdRA, nomeadamente indicando a existência e funcionalidade das válvulas de retenção da instalação (no espaço do nicho ou da tubagem) e a existência de retorno do caudal, com eventual rotação do êmbolo do contador em sentido contrário, provocando o desconto da contagem da água;

- b) O serviço será sempre realizado, se existir retorno de caudal, e a válvula inviolável deverá ser deixada fechada e selada, colocando o aviso adequado na caixa de correio e comunicado ao *BackOffice* de cada Centro Operacional, durante as 8:00 às 17:00 horas. Fora desse horário deve ser contactado o CDT;
- c) Sempre que o prestador de serviços, observar a degradação acentuada da instalação (com corrosão de acessórios ou tubagem) que coloquem em causa a salubridade da mesma, deverá o prestador de serviços comunicar à AdRA, acompanhada de fotografia, não realizando qualquer intervenção no local.

#### **10.5. Situação do abastecimento**

As condições de fornecimento de água deverão permanecer na situação em que se encontravam, a menos que outras instruções constem no serviço, ou sejam transmitidas entretanto pela AdRA.

#### **10.6. Fornecimento e receção de contadores**

- a) É da responsabilidade da AdRA o fornecimento atempado, ao prestador de serviços, de contadores, de tubagens, de todo o tipo de acessórios necessários para a correta instalação, anilhas, selos personalizados, arame de selar, entre outros e das OS, em quantidade adequada à boa execução dos serviços contratados. Todos os acessórios e impressos serão fornecidos nos armazéns da AdRA, ou noutros locais que vierem a ser definidos;
- b) Caberá ainda à AdRA proceder, nos referidos armazéns, à receção e entrega dos contadores ao prestador de serviços, na sequência de serviços de substituição;
- c) 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 AdRA, a qual poderá imputar os encargos inerentes àquele.

#### **10.7. Apoio dos serviços da AdRA**

- a) O prestador de serviços contará com o apoio da AdRA, sempre que se revele necessário, designadamente, na resolução de problemas imprevisíveis que possam surgir no decurso da execução dos trabalhos que lhe forem distribuídos;
- b) Nos casos em que a identificação do Cliente, morada, identificação do contador ou a localização dos órgãos de manobra, suscitem dúvidas ao prestador de serviços, por não estarem de acordo com o descrito no serviço, este deverá entrar em contacto com a AdRA de modo a obter esclarecimentos e indicações sobre como proceder;
- c) Se um Cliente contestar a realização do serviço e apresentar razões que indiciem estar-se perante um lapso, o prestador de serviços deverá contactar a AdRA de modo a confirmar as instruções recebidas e obter indicações sobre como proceder.

## **II. FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- a) As ações de fiscalização e controlo da AdRA em nada diminuem a responsabilidade do prestador de serviços pela boa execução dos mesmos, salvo naquilo que for expressamente determinado pelos técnicos da AdRA contrariando o parecer do prestador de serviços, determinação que, para o efeito, só poderá ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito;
- b) A fiscalização da AdRA incidirá sobre as condições técnicas da execução do serviço, o grau de satisfação do Cliente pela forma como foi contactado e como aceitou a presença dos técnicos do prestador de serviços, designadamente, quanto à sua apresentação, comportamento e civismo. Será também apreciada a qualidade da informação, adicional à execução do serviço, prestada ao Cliente e à AdRA, bem como a efetiva intervenção na canalização adjacente ao contador, sempre que tenha sido evidenciada, no serviço, a necessidade da intervenção para permitir a correta realização dos trabalhos;
- c) Dos resultados dessa fiscalização a AdRA dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de omitir a identidade dos Clientes e a sua residência.

## **II. COLABORADORES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- a) São da exclusiva responsabilidade do prestador de serviços as obrigações relativas ao pessoal afeto à prestação de serviços, à respetiva aptidão profissional e à disciplina, cabendo-lhe assegurar o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar;
- b) O prestador de serviços deverá indicar e apresentar à AdRA, antes do início da prestação de serviço e sempre que haja modificações, quais os seus responsáveis hierárquicos e indicar a forma de contacto regular;
- c) Os trabalhadores do prestador de serviços, que no entender da AdRA tenham comportamento incorreto, revelem negligência, e/ou violem normas sobre segurança, ou regulamentos oficiais ou da AdRA, devem ser, após pedido formal desta, imediatamente substituídos;
- d) Deverá ser fornecida à AdRA uma lista com a identificação dos técnicos ao serviço do prestador de serviços, em conformidade com a proposta apresentada e respeitando os requisitos mínimos de capacidade técnica, para os meios humanos definidos no programa de concurso, nomeadamente um n.º mínimo de 6 operadores com 3 anos de experiência profissional em áreas similares aos serviços contratados e um encarregado com experiência profissional mínima de 5 anos, na mesma área;



- e) Sempre que um técnico do prestador de serviços deixe de estar afeto à atividade objeto da prestação de serviços, este entregará, de imediato, a lista de colaboradores atualizada;
- f) Os trabalhadores do prestador de serviços comprometem-se a cumprir as regras específicas da AdRA;
- g) O prestador de serviços fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre medicina, segurança e higiene no trabalho, relativamente a todo o pessoal afeto à prestação dos serviços contratados, sendo da sua responsabilidade os encargos que daí resultem;
- h) O prestador de serviços é ainda obrigado a acautelar, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, a segurança do seu pessoal.

### 13. MAPA DE QUANTIDADES ESTIMADAS

13.1. Estimam-se as seguintes quantidades de serviços durante o período de vigência do contrato:

<b>Código do serviço</b>	<b>Serviço</b>	<b>Quant. prevista</b>
S1	Serviços de leitura sem intervenção	2 520
S2	Serviços de corte	5 200
S3	Serviços de fecho ou reabertura	5 730
S4	Serviços de colocação ou retirada	8 830
S5	Serviços de reparação/substituição de acessórios	1 450
S6.1	Serviços de substituição com alteração da instalação até DN 25 (inclusive)	1 450
S6.2	Serviços de substituição com alteração da instalação de DN 30 a DN50 (inclusive)	510
S6.3	Serviços de substituição com alteração da instalação de DN 50 a DN150 (inclusive)	155
S7.1	Substituição de contadores – roscados até DN 25 (inclusive)	8 820
S7.2	Substituição de contadores – roscados de DN30 a DN50 (inclusive)	520
S7.3	Substituição de contadores – flangeados DN50 a DN150 (inclusive)	100
S8	Serviços de verificação de funcionalidade do contador/instalação sem intervenção	8 310
S9.1	Serviços de verificação/acerto de sistema telemétrico	2090
S9.2	Serviços de instalação de sistema telemétrico	320
S10	Serviços de videoscopia (unidade)	15
S11	Testes de fumo à rede de drenagem de águas residuais domésticas	15 799
S12	Tamponamento de ramais de águas residuais domésticas	110

**13.2.** As quantidades indicadas devem ser consideradas apenas como referência, podendo as mesmas variar de acordo com as necessidades da AdRA.

#### **14. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS**

**14.1.** O adjudicatário deverá garantir no mínimo a execução de 1.000 (mil) serviços por mês.

**14.2.** O pagamento dos serviços corretamente realizados será efetuado com base em autos de medição mensais.

**14.3.** Para cada período mensal, será realizado o cálculo do índice percentual de realização dos serviços.

**14.4.** O cálculo do índice percentual de realização de serviços é efetuado aplicando a seguinte fórmula:

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

**14.5.** Para o cálculo do índice percentual de realização de serviços, só são efetivamente considerados os serviços que forem corretamente executados.

**14.6.** Todos os serviços que não sejam realizados conforme descritos no presente caderno de encargos serão considerados incorreta, indevidamente ou insuficientemente realizados.

**14.7.** Caso o adjudicatário não cumpra o número de serviços mínimos serão aplicadas as seguintes penalizações sobre o valor global do auto de medição mensal:

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

### **PARTE II – SERVIÇOS DE MICROMEDIÇÃO**

---

## 15. MODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DO PRESTADOR

### 15.1. Geral

- a) Diariamente o adjudicatário deverá deslocar-se a cada um dos centros operacionais (Norte, Central e Sul) a fim de receber as Ordens de Serviço diárias, receber instruções e entregar as Ordens executadas, de acordo com os horários acordados;
- b) O adjudicatário deve garantir a presença dos colaboradores ao serviço, numa reunião diária, a decorrer nas instalações de cada um dos três centros operacionais, junto da equipa de micromedição/fiscalização da AdRA, de modo a facilitar a comunicação de anomalias encontradas nos serviços executados no dia anterior, e a resolução das mesmas;
- c) Diariamente o adjudicatário deve preencher os indicadores estabelecidos no quadro Kaizen;
- d) Quando aplicável e dadas instruções pelo centro operacional, o prestador de serviços terá de efetuar pelo menos 3 (três) tentativas de execução de todos os serviços, antes de resolver o serviço em *Aquamatrix* com a classificação adequada (a designar por Instrução de Trabalho, a divulgar durante formação própria), e devida comunicação a cada um dos três gestores do processo da AdRA. Todos os serviços não executados não serão pagos;
- e) Assegurar a execução dos serviços no terreno e em *Aquamatrix* de acordo com as Instruções de Trabalho fornecidas pela AdRA, em formação própria;
- f) Assegurar o devido preenchimento das Ordens de Serviço onde devem ser verificados todos os campos pré-preenchidos, nomeadamente morada do local de consumo, bem como o número, marca e diâmetro do contador. Deve ainda inserir-se a data e hora de execução do serviço e a assinatura legível do colaborador do adjudicatário, que assegurou a execução do serviço. Terão de ser registadas as leituras do contador a retirar e/ou do contador colocado, o número do selo existente, e/ou o número do selo colocado. **O campo de “informações” deve ser utilizado sempre que for necessário transmitir à AdRA informação sobre anomalias encontradas, ou para descrever a intervenção realizada.** O verso da Ordem de Serviço deve ser utilizado para registar todo o material utilizado na execução do serviço. Todas as OS resolvidas têm de ser acompanhadas de fotografia;
- g) Deverá, sempre que possível, entregar ao cliente o destacável das Ordens de Serviço com todos os campos corretamente preenchidos, incluindo data e hora da intervenção e as leituras indicadas na alínea anterior. Quando o cliente não estiver presente, o destacável deve ser deixado na caixa de correio do local de consumo onde foi executada a intervenção. Só em último caso deve ser devolvido à AdRA;

- h) Nos casos em que seja detetada uma anomalia ou irregularidade na instalação que impeça a execução do serviço independentemente do número de tentativas, o serviço deve ser suspenso, devendo o adjudicatário documentar fotograficamente a anomalia e informar por escrito de imediato a AdRA para os e-mails a serem fornecidos, identificando o local, o código de cliente e descrevendo o que foi verificado, por quem, quando e onde;
- i) Consideram-se anomalias ou irregularidades nomeadamente o elevado estado de degradação de tubagens e/ou acessórios, que impossibilite o trabalho ou o torne arriscado, a existência de fugas (exceto se elas se verificarem nos componentes a substituir), a falta de condições de salubridade, a existência de danos graves no contador (violação e ou destruição do aparelho), a evidência de que o contador existente foi retirado (com ou sem ligação direta) ou a constatação de ligações a montante do contador;
- j) Contactar via telemóvel, com os serviços da AdRA, para relato das condições de execução do serviço, na impossibilidade de execução da atividade por recusa do cliente ou outra;
- k) No caso de não poder executar a OS, por impedimento de acesso ou mau estado da canalização, o prestador terá que preencher o impresso a distribuir pela AdRA (IMP.549), justificando a situação e deixando o original na caixa de correio do local da intervenção;
- l) O adjudicatário tem de proceder à limpeza do local de intervenção, recolha, triagem e acondicionamento, transporte, eventual armazenamento e encaminhamento a destino final adequado (operador licenciado) de todos os resíduos resultantes da atividade;
- m) Fornecer e preencher os documentos de transporte de resíduos (guias de acompanhamento de resíduos), previstos na lei em vigor;
- n) Transportar o equipamento de contagem antigo e todos os acessórios associados à instalação, do local da intervenção para armazém da AdRA;
- o) Carregar diariamente os registos fotográficos dos serviços de micromedição executados, em pasta digital a indicar pela AdRA em formação própria;
- p) Carregar diariamente a digitalização das Ordens de Serviço e respetivos anexos, em pasta partilhada digital a indicar pela AdRA em formação própria;
- q) Diariamente o prestador de serviço entregará as Ordens de Serviço resolvidas, não resolvidas e não executadas, no respetivo centro operacional.

#### **15.2. Comunicação de contadores de água com anomalias, classificadas segundo:**

- a) Contador não constante nas listagens de leitura;
- b) Contador danificado;

- c) Contador violado;
- d) Contador instalado ao contrário;
- e) Local com ligação direta;
- f) Outras anomalias.

Estas comunicações têm sempre de ser acompanhadas, obrigatoriamente, de fotografia de antes e depois da intervenção.

## **16. SERVIÇOS PRESTADOS**

### **16.1. Serviços de leitura (Serviço tipo S1)**

#### **A) Verificação de Leitura Sem Intervenção**

- a) O serviço deve ser realizado no próprio dia da entrega da Ordem de Serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Leitura do contador de água no momento e registo na Ordem de Serviço;
- d) Registo de anomalias que sejam detetadas com o contador e/ou instalação (contador violado, parado, ligação direta, roturas da rede predial, etc.).

### **16.2. Leitura ou Fecho**

- a) O serviço deve ser realizado no dia da entrega da Ordem de Serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Leitura do contador de água no momento e registo na Ordem de Serviço;
- d) Registo de anomalias que sejam detetadas com o contador e/ou instalação na Ordem de Serviço;
- e) Se não houver acesso à instalação, além de deixar um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA), o abastecimento deve ser fechado na válvula do ramal, se for possível garantir que o ramal abastece apenas o cliente para o qual existe Ordem de Serviço.

### **16.3. Serviços de corte (Serviço tipo S2)**

- a) O serviço deve ser realizado no dia de entrega da Ordem de Serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) A instalação deve ser selada, com selo vermelho, de modo que seja impossível ao consumidor abrir a válvula a montante do contador sem partir o selo;

- d) Se não houver acesso à instalação, o abastecimento deve ser fechado na válvula do ramal, se for possível garantir que o ramal abastece apenas o cliente para o qual existe Ordem de Serviço.

#### **16.4. Serviços de fecho ou reabertura (Serviço tipo S3)**

##### **A) Fecho**

- a) O serviço deve ser realizado no dia de entrega da Ordem de Serviço ou na data e hora agendada com o cliente;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) A instalação deve ser selada de modo que seja impossível ao consumidor abrir a válvula a montante do contador sem partir o selo;
- d) Se não houver acesso à instalação, além de deixar um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA), o abastecimento deve ser fechado na válvula do ramal, se for possível garantir que o ramal abastece apenas o cliente para o qual existe Ordem de Serviço.

##### **B) Reabertura**

- a) O serviço deve ser realizado no dia da entrega da Ordem de Serviço ou na data e hora agendada com o cliente;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Verificação da ausência de violação de selo de corte/suspensão. Caso seja detetada alguma anomalia e/ou violação dos selos instalados, a mesma deve ser registada fotograficamente e na Ordem de Serviço, para posterior comunicação à AdRA. No entanto, deve ser executado normalmente o serviço de reabertura;
- d) Remoção dos selos de corte/suspensão e aplicação de selo azul;
- e) Abertura das válvulas fechadas.

#### **16.5. Serviços de colocação ou retirada (Serviço tipo S4)**

##### **A) Colocação**

- a) O serviço deve ser realizado no dia da entrega da Ordem de Serviço, ou de acordo com a data e hora agendada com o cliente;
- b) Verificação da morada de consumo e se a instalação está de acordo com os desenhos técnicos definidos pela AdRA;
- c) Instalação do contador, acessórios, e aplicação de selo azul;

- d) Registo na Ordem de Serviço do número do contador instalado, leitura, número do selo instalado, e todos os acessórios utilizados;
- e) Se for detetada alguma anomalia na instalação que impeça a execução do serviço, ou se não houver acesso à mesma, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA) onde devem ficar registadas as anomalias encontradas e que acessórios estão em falta. O serviço deve ser suspenso até ser agendado pelo cliente.

## **B) Retirada**

- a) O serviço deve ser realizado no dia da entrega da Ordem de Serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Retirada do contador e fecho do abastecimento na válvula a montante, com instalação de cápsula, se a instalação possuir uma válvula correspondente (do tipo *sigiblock*) e colocação do selo de cor correspondente (azul – retirada a pedido do cliente; vermelho – retirada por dívida);
- d) Registo na OS do número de contador retirado, leitura, e todas as observações consideradas relevantes;
- e) Registo fotográfico do contador da zona da leitura e do n.º do contador, a colocar em arquivo técnico digital, para registo do contador retirado.

**Nota:** Existem situações nos serviços de retirada, que não contemplam a remoção do contador (por exemplo, contador de telemetria). O procedimento de fecho, selagem, e execução do serviço será comunicado em Instrução de Trabalho (IT), a fornecer em formação própria.

### **16.6. Serviços de reparação/substituição de acessórios (Serviço tipo S5)**

- a) O serviço deve ser realizado no dia da entrega da Ordem de Serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Verificação da anomalia existente e substituição dos acessórios necessários;
- d) Registo na OS de descrição da anomalia detetada e todos os acessórios substituídos;
- e) Se o contador for antigo e ultrapassar a validade permitida (de acordo com instruções a indicar em formação própria), o cliente deve ser informado da situação e deve ser feita a substituição do aparelho, se o cliente o permitir e assinar a Ordem de Serviço;
- f) Se não houver acesso à instalação, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA) e o serviço deve ser suspenso até ser agendado pelo cliente.

### **16.7. Serviços de substituição**

#### **A) Substituição de contadores com alteração da Instalação até DN 25 (inclusive) (Serviço tipo S6)**

- a) O serviço deve ser realizado em data e hora agendada com o Cliente. Quando aplicável e dadas instruções pelo Centro Operacional (por exemplo, substituições massivas), o serviço pode ser realizado no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar a partir da data de emissão do serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Substituição do contador e todos os acessórios necessários implicando a alteração de calibre (de acordo com instruções a indicar em formação própria);
- d) Registo na Ordem de Serviço do número do contador instalado, leitura, número do selo instalado, e todos os acessórios utilizados;
- e) Se for detetada alguma anomalia na instalação que impeça a execução do serviço, ou se não houver acesso à mesma, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA) onde serão registadas as anomalias encontradas e o serviço deve ser suspenso até agendamento pelo cliente.

#### **B) Substituição de contadores até DN 25 (inclusive) (Serviço tipo S7)**

- a) O serviço deve ser realizado em data e hora agendada com o Cliente. Quando aplicável e dadas instruções pelo Centro Operacional (por exemplo, substituições massivas), o serviço pode ser realizado no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar a partir da data de emissão do serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;
- c) Substituição apenas do contador (de acordo com instruções a indicar em formação própria);
- d) Registo na Ordem de Serviço do número do contador instalado, leitura e número do selo instalado;
- e) Se for detetada alguma anomalia na instalação que impeça a execução do serviço, ou se não houver acesso à mesma, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA) onde serão registadas as anomalias encontradas e o serviço deve ser suspenso até agendamento pelo cliente.

### **16.8. Serviços de verificação de funcionalidade de contador sem intervenção (Serviço tipo S8)**

- a) O serviço deve ser realizado no dia da entrega da Ordem de Serviço;
- b) Verificação do número de contador, número de selo e morada de consumo;



- c) Verificação do funcionamento do contador de acordo com anomalias comunicadas na Ordem de Serviço;
- d) Registo na Ordem de Serviço das anomalias encontradas e procedimentos tomados para a correção das mesmas;
- e) Se for detetada alguma anomalia na instalação que impeça a execução do serviço, ou se não houver acesso à mesma, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA) onde serão registadas as anomalias encontradas e o serviço deve ser suspenso até agendamento pelo cliente.

#### **16.9. Serviços de verificação/acerto de sistema telemétrico (Serviço tipo S9.1)**

- a) Realização do serviço no dia da entrega da ordem de serviço ou na data e hora agendada com o cliente;
- b) Verificação do número do contador, número do módulo de telemetria e morada do local de consumo;
- c) Proceder à limpeza do módulo e do contador, caso seja necessário;
- d) Verificação da leitura encontrada no contador e comparação com o valor registado nas plataformas de telemetria da AdRA, de acordo com instruções a indicar em formação própria. Em caso de discordância, atualizar os valores;
- e) Se for detetada alguma anomalia na instalação que impeça a execução do serviço, ou se não houver acesso à mesma, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA), onde serão registadas as anomalias encontradas e o serviço deve ser suspenso até agendamento pelo cliente.

#### **16.10. Serviços de instalação de sistema telemétrico (Serviço tipo S9.2)**

- a) Realização do serviço no dia da entrega da ordem de serviço ou na data e hora agendada com o cliente;
- b) Caso se verifique que o contador é antigo e que a idade do mesmo ultrapassa a validade permitida (de acordo com instruções a indicar em formação própria), o cliente deve ser informado da situação e deve ser pedida e gerada ordem de substituição do contador;
- c) Verificação dos dados da instalação: número do contador, número do módulo de telemetria, local consumo, morada do local de consumo, outros relevantes;
- d) Proceder à limpeza do contador, caso seja necessário;
- e) Verificar a operacionalidade do contador;
- f) Identificar e instalar o módulo de telemetria, correspondente ao contador a ser intervencionado;

- g) Realizar a programação do equipamento telemétrico, em conformidade com os parâmetros do contador a ser intervencionado;
- h) Confirmar a receção dos dados nas plataformas de telemetria da AdRA, de acordo com instruções a indicar em formação própria;
- i) Colocação do selo no módulo telemétrico;
- j) Se for detetada alguma anomalia na instalação que impeça a execução do serviço, ou se não houver acesso à mesma, deve ser deixado um aviso no local (impresso a distribuir pela AdRA), serem registadas as anomalias encontradas e o serviço deve ser suspenso até agendamento pelo cliente.

**Nota:** O equipamento deve ficar protegido das ações do ambiente externo (garantir o seu isolamento dentro de um nicho fechado).

## **17. FREQUÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Todos os serviços serão executados em dias úteis (de segunda a sexta-feira), à exceção dos serviços de corte que deverão ser executados de segunda a quinta-feira e excetuando-se o dia imediatamente antes de um feriado nacional ou municipal.

## **18. REGRAS ESPECÍFICAS**

### **18.1. Impossibilidade de execução de serviço por não autorização do cliente**

No caso de deslocação à morada do Cliente, estando o contador colocado no interior da sua propriedade, e perante a não autorização do cliente do acesso a este, o procedimento a seguir pelo adjudicatário deverá ser o seguinte:

- a) Informação ao Cliente da Ordem de Serviço e o seu objetivo;
- b) Registo na Ordem de Serviço do motivo para a não execução da mesma, e quando possível, recolha da assinatura do Cliente no campo próprio na Ordem de Serviço.

### **18.2. Impossibilidade de execução de serviço por canalizações em mau estado de conservação**

Nas canalizações que, antes de execução do serviço, revelem sinais evidentes de que se encontram em deficiente estado de conservação, não aconselhando tecnicamente qualquer intervenção sobre elas, o procedimento a seguir pelo adjudicatário deverá ser o seguinte:

- a) Informação ao Cliente da Ordem de Serviço e objetivo da mesma;
- b) Preenchimento do impresso a distribuir pela AdRA, sua entrega e comunicação, se possível, ao cliente;

- c) Nos casos em que seja detetada uma anomalia ou irregularidade na instalação em propriedade privada, o adjudicatário deve documentar fotograficamente e informar por escrito de imediato a AdRA para os *e-mails* a serem fornecidos, identificando o local, o código de cliente e número da Ordem de Serviço, e descrevendo o que foi verificado, por quem, quando e onde;
- d) Consideram-se anomalias ou irregularidades nomeadamente o elevado estado de degradação de tubagens e/ou acessórios, que impossibilite o trabalho ou o torne arriscado, a existência de fugas (exceto se elas se verificarem nos componentes a substituir), a falta de condições de salubridade, a existência de danos graves no contador, a evidência de que o contador existente foi retirado (com ou sem ligação direta) ou a constatação de ligações a montante do contador.

### **18.3. Dificuldades na execução do serviço**

#### **A) Contador mais pequeno que o espaço destinado ao mesmo**

O armazém procederá ao fornecimento dos acessórios necessários à boa execução dos serviços, sempre de acordo com as instruções e os desenhos técnicos indicados pela AdRA.

#### **B) Válvula de ramal inoperacional**

- a) Sempre que a inoperacionalidade da válvula de ramal impeça a execução do serviço, a situação deve ser comunicada de imediato ao gestor do processo do centro operacional da AdRA por telefone ou para os *e-mails* a serem fornecidos;
- b) O serviço deve ser suspenso até estarem reunidas as condições para a sua execução.

### **PARTE III – SERVIÇOS DE SUBSTITUIÇÃO DE CONTADORES DE GRANDE CALIBRE**

---

#### **19. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços de substituição de contadores de grande calibre incluem as seguintes atividades:

- a) Substituir contadores de água potável fria de calibre 30mm até 150mm inclusive, incluindo eventual alteração da instalação, com registo, em impresso próprio, da marcação da leitura dos contadores - retirados e colocados;
- b) Proceder à substituição do contador e respetivas anilhas (e parafusos e porcas, se aplicável), colocação do selo na instalação, substituição da válvula de corte (se aplicável) a montante do contador e verificar o funcionamento do novo contador, bem como o correto fornecimento de água ao Cliente;
- c) Realizar a leitura do contador substituído e do contador colocado e registar os valores na Ordem de Serviço (OS), entregando o destacável ao Cliente ou, na ausência deste, colocando-o na caixa do correio;
- d) Registar fisicamente na OS todos os dados relacionados com a realização do serviço;
- e) Efetuar registo fotográfico da instalação existente e da instalação nova;
- f) Deixar um cartão do prestador com referência ao serviço da “Águas da Região de Aveiro” e contactos telefónicos da empresa, na caixa de correio;
- g) Proceder à reparação da tubagem e substituição de acessórios visíveis junto ao contador, substituindo todo o material existente, incluindo todos os trabalhos necessários (se aplicável);
- h) Proceder à substituição de acessórios para permitir a alteração do calibre do contador, substituindo todo o material existente, incluindo todos os trabalhos necessários (se aplicável).

#### **20. TRANSMISSÃO DE TAREFAS**

- a) As tarefas serão atribuídas pelos elementos designados para o efeito, dentro da AdRA, sendo designados os gestores do processo, um para cada centro operacional, seus representantes;
- b) A entrega de trabalhos ao prestador de serviços será efetuada através de Internet, do acesso à Intranet da AdRA, e por princípio, 10 (dez) dias úteis antes da data determinada para a realização dos serviços.

## **21. EXECUÇÃO DOS TRABALHOS**

A execução das atividades previstas no presente caderno de encargos ocorrerá à medida que a entidade adjudicante considerar necessária a sua execução, sendo a solicitação da execução dos trabalhos comunicada por correio eletrónico.

## **PARTE IV – VIDEOSCOPIA DE RAMAIS**

---

### **22. SERVIÇOS DE VIDEOSCOPIA DE RAMAIS**

- a) A videoscopia é uma técnica que permite a visualização direta do estado do ramal, e a averiguação de consumos ilícitos, através de um monitor, por introdução de uma pequena câmara móvel percorrendo todo o ramal;
- b) Para a realização deste tipo de serviços deverá ser utilizado um videoscópio, com movimento de rotação da câmara, incluindo uma sonda de extensão mínima de 5 metros;
- c) Apenas a AdRA poderá proceder a manobras na rede pública de abastecimento de água, quando necessárias;
- d) O adjudicatário elaborará um relatório da condição do ramal;
- e) O adjudicatário comunicará à AdRA qualquer suspeita de uso abusivo da rede, que detete.

## **PARTE V – SERVIÇOS DE TESTES DE FUMO E TAMPONAMENTO DE RAMAIS DOMICILIÁRIOS**

---

### **23. SERVIÇOS A PRESTAR NA REDE DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DOMÉSTICAS**

#### **23.1. TESTES DE FUMO**

- f) O teste de fumo consiste na introdução de fumo nos coletores das redes de drenagem de águas residuais domésticas que, por sua vez, sairá através dos dispositivos públicos e privados, tais como sarjetas, grelhas, caixas de ramal, caleiras ou tubos de queda. Estes testes de fumo têm como objetivo detetar defeitos nas canalizações e também ligações indevidas à rede de drenagem da AdRA;
- g) É da responsabilidade da AdRA fornecer ao adjudicatário uma lista em formato editável com os locais abrangidos pelo teste de fumo bem como o mapa da zona;
- h) É da responsabilidade da AdRA o envio de cartas de aviso aos clientes sobre a realização do teste de fumo;
- i) A realização do plano de sinalização bem como a sinalização dos trabalhos (caso seja necessário) é da responsabilidade do adjudicatário;
- j) O aviso da realização dos testes de fumo às autoridades competentes (PSP/GNR; Bombeiros; Proteção Civil, Juntas de Freguesia e Camara Municipal) é da responsabilidade da AdRA;
- k) É da responsabilidade da AdRA a contratualização com a PSP ou GNR, do acompanhamento dos trabalhos por um ou dois agentes de autoridade, devido aos trabalhos na via pública.

#### **23.2. TAMPONAMENTO DE RAMAIS DE DOMICILIÁRIOS**

- a) O tamponamento de ramais domiciliários da rede de drenagem de águas residuais domésticas resulta da colocação de um tampão, em plástico, fornecido pela AdRA, na entrada da tubagem da rede predial na caixa da rede de drenagem da AdRA. Este tampão deverá impedir a passagem de águas residuais da rede predial para o ramal domiciliário da rede de drenagem;
- b) Os serviços de tamponamento de ramais serão solicitados consoante as necessidades, ou seja, à medida que forem verificadas situações em que exista a necessidade de efetuar o tamponamento de um ramal na rede de drenagem de águas residuais domésticas;

- c) Os trabalhos decorrerão, regra geral, em dias úteis. Excecionalmente, nos casos devidamente justificados por motivos de manifesta urgência, serão realizados em dia não útil;
- d) Os serviços solicitados devem iniciar-se num prazo máximo de 5 (*cinco*) dias úteis, após a comunicação escrita da AdRA por correio eletrónico;
- e) Os serviços solicitados que tenham o carácter de urgência deverão iniciar-se no prazo máximo de 24 horas, após comunicação por telefone por parte da AdRA, devendo esta, posteriormente e logo que possível, confirmar o pedido por correio eletrónico;
- f) Poderão ser combinados outros prazos, devendo estes ser aprovados previamente e antecipadamente por ambas as partes;
- g) Não caberá à AdRA o pagamento diferencial pelo facto dos serviços se realizarem em horas noturnas ou em dia não útil.




## ANEXO II

---

### CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO


## I. E-mail enviado às entidades consultadas (cláusula 15ª, nº 4):


### CONSULTA PRELIMINAR - PEDIDO DE PROPOSTA



AdRA - Logística  
Para  
Bcc: [geral@construbuild.com](mailto:geral@construbuild.com); [geral@aqualongo.pt](mailto:geral@aqualongo.pt); [gasfomento.sa@gasfomento.pt](mailto:gasfomento.sa@gasfomento.pt); [ENVIMAN](mailto:ENVIMAN)

Reencaminhou esta mensagem a 06/06/2024 15:03.  
Esta mensagem foi enviada com importância Alta.

 Anexo técnico.pdf  
165 KB

 LPU.xlsx  
17 KB

Responder

Responder a Todos

Reencaminhar

...

qua 29/05/2024 13:10

Exmos. senhores,

Para os efeitos previstos no nº I do artigo 35º-A do Código dos Contratos Públicos, venho por este meio solicitar a v. exas. o envio de proposta indicando os preços unitários para a prestação de **serviços de micromedicação**, nos termos definidos no anexo técnico que se junta, utilizando para o efeito o ficheiro LPU.xls que se anexa também.

Cumprir informar que os preços indicados não são vinculativos, sendo ponderados unicamente para a definição do preço contratual a considerar no procedimento contratação pública que se pretende encetar para a aquisição dos referidos serviços.

Agradeço a vossa melhor atenção ao solicitado e o envio da proposta/orçamento até ao dia **6 de junho, às 18h00**.

Com os meus melhores cumprimentos,

Anabela Carvalhinhos  
[Compras e Logística](#) | [Compras](#)



Apartado 3144 EC Taboeira | 3801-101 Aveiro | Travessa Rua da Paz nº.4 3800-587  
Tel: 234 910 200 | fax: 234 910 299  
[www.adra.pt](http://www.adra.pt)

