

CADERNO DE ENCARGOS¹

ÍNDICE

1ª. Objeto.....	3
2ª. Prazo do contrato	3
3ª. Obrigações principais da entidade adjudicante.....	3
4ª. Obrigações principais do adjudicatário	4
5ª. Local e condições da prestação de serviços.....	7
6ª. Obrigações relativas à transmissão de estabelecimento e manutenção dos direitos contratuais	
	7
7ª. Equipa a afetar à prestação de serviços	8
8ª. Preço contratual	10
9ª. Revisão de Preços	10
10ª. Condições de pagamento	11
11ª. Seguros	12
12ª. Proteção de dados pessoais.....	13
13ª. Penalidades contratuais	14
14ª. Dever de sigilo.....	15
15ª. Força maior	15
16ª. Resolução por parte da entidade adjudicante	16
17ª. Resolução por parte do adjudicatário	16
18ª. Foro competente	16
19ª. Subcontratação e cessão da posição contratual.....	16
20ª. Comunicações e notificações	17
21ª. Termos de desempenho ambientais.....	17
22ª. Direção e Fiscalização da Execução do Contrato.....	18

¹ Toda a legislação referida neste caderno de encargos considera-se como reportada à redação em vigor à data da mesma.

23ª. Legislação aplicável.....	18
ANEXO A- Especificações Técnicas.....	19
ANEXO B- Informação sobre os Recursos Humanos afetos ao contrato CPI/3/2022/DMC 22	
ANEXO _C_ – (Modelo de) Declaração.....	23

Cláusulas

1ª. 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 principal a aquisição de **serviços de atendimento telefónico para a Linha Porto**.

2ª. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor pelo **prazo máximo de 33 (trinta e três) meses** ou até ser atingido, durante esse prazo, o preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O contrato entra em vigor no dia seguinte ao da data da sua assinatura.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato não pode iniciar a sua vigência, nem produzir quaisquer efeitos antes do término do contrato atualmente em vigor, com a referência CPI/3/2022/DMC, previsto para o dia 17.10.2025, exceto se o valor do referido contrato, for executado antes desta data.
4. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.
5. A execução das prestações que constituem o objeto do contrato pode ser, total ou parcialmente, suspensa sempre que se verifique a impossibilidade temporária de cumprimento do contrato, designadamente em virtude de mora da entidade adjudicante na entrega ou na disponibilização de meios ou bens necessários à respetiva execução, ou exceção de não cumprimento, nos termos do disposto nos artigos 297.º e 298.º do Código dos Contratos Públicos (CCP).
6. Sem prejuízo das normas legais imperativas, relativas ao reequilíbrio financeiro, findo o prazo referido no número 1 e caso não tenha sido atingido o preço contratual, o contrato extingue-se sem que assista ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização pelo valor das prestações não executadas.
7. O contrato não poderá ser outorgado sem que sejam decorridos 10 dias contados da data da notificação da decisão de adjudicação a todos os concorrentes, nos termos do disposto no art.º 104.º n.º 1 alínea a) e sem prejuízo, quando aplicável, do disposto na alínea d) do n.º 2 do mesmo artigo, ambos do CCP.

3ª. Obrigações principais da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, decorre para a entidade adjudicante as seguintes obrigações principais:
 - a. Disponibilizar os bens, equipamentos e sistemas de informação (*software e hardware*) nomeadamente as plataformas de gestão de documental e de negócio do município, indispensáveis à prestação dos serviços objeto do contrato, garantindo os níveis de segurança necessários;

- b. Alterar ou atualizar as aplicações de *software* ou o *hardware*, caso seja da sua conveniência, sendo expectável que haja constante atualização de sistemas, principalmente no que diz respeito ao *software* de interface dos assistentes;
 - c. Garantir o acesso à rede informática local, ao equipamento de rede alargada, aos servidores, a à central telefónica, aos computadores, aos painéis informativos e ao equipamento de atendimento necessário à prestação do serviço.
 - d. Avisar o adjudicatário, com uma antecedência mínima de quatro horas, sobre a necessidade de serem realizados serviços de contingência diurna, nos termos identificados na cláusula 4ª alínea g).
2. Cabe, ainda, à entidade adjudicante garantir, à equipa efeta à execução do contrato a acessibilidade do *software* de gestão de atendimento telefónico, onde poderão extrair os dados estatísticos para efeitos de elaboração do relatório de execução mensal a ser elaborado pelo adjudicatário, nos termos previstos na cláusula 4.ª.

4ª. Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
- a. Garantir o atendimento telefónico da Linha Porto., executando o objeto contratual no estrito cumprimento das cláusulas técnicas constantes do Anexo A, designadamente em cumprimento dos níveis de serviço aí referidos;
 - b. Dimensionar e gerir, em articulação com a entidade adjudicante, e considerando para o efeito o volume de atividades estimado e os níveis de serviço patentes no referido Anexo A, o n.º de recursos humanos a afetar à prestação de serviço;
 - c. Disponibilizar todo o material necessário à prestação de serviço que não esteja expressamente referido na cláusula anterior, designadamente economato, consumíveis de informática ou material de escritório;
 - d. Ministras, após outorga do contrato, formação à equipa afeta nos termos definidos no n.º 5 do Anexo A do presente caderno de encargos;
 - e. Monitorizar, com periodicidade horária (hora a hora), diária, mensal, semestral e anual, todas as atividades desenvolvidas no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato, identificando de imediato possíveis ações corretivas a desenvolver e ajustando a equipa a afetar de forma a não haver comprometimento dos níveis de serviço definidos;
 - f. O adjudicatário deverá assegurar recursos humanos afetos a serviços de contingência diurno, nos termos da alínea seguinte.
 - g. Entende-se por **serviços de contingência diurno**, os serviços de atendimento na “Linha Porto.” em situações de variações súbitas e acentuadas do número de solicitações, por ocorrências anómalas e extraordinárias, devidamente identificadas pela entidade adjudicante;

- h. Após comunicação, pela entidade adjudicante, dos serviços de contingência diurnos necessários, o adjudicatário obriga-se à execução até às 20h do próprio dia, ou outro horário mediante acordo entre as partes;
 - i. Participar em reuniões mensais de acompanhamento da execução do contrato, as quais serão eletronicamente solicitadas pela entidade adjudicante com a antecedência mínima de 7 (sete) dias, para as quais o adjudicatário deve fazer-se acompanhar do relatório de execução a que se refere a alínea anterior;
 - j. Sem prejuízo do referido na alínea anterior, em situações excecionais ou de urgência devidamente fundamentadas, as reuniões de acompanhamento de execução do contrato poderão ocorrer noutras datas, desde que o seu agendamento seja previamente aceite por ambas as partes;
 - k. Das referidas reuniões deverá o adjudicatário lavrar ata, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a realização da reunião, a aprovar pela entidade adjudicante e a assinar por todos os intervenientes na mesma;
 - l. Zelar pela boa utilização das instalações, dos equipamentos, mobiliário, hardware e software disponibilizados pela entidade adjudicante para o cumprimento do objeto contratual;
2. Entregar até **ao 7.º dia de cada mês**, um relatório de acompanhamento mensal das intervenções efetuadas no mês transato, , no qual deve constar, no mínimo, a seguinte informação, por área de atendimento (AG; AU; RO):
- i. N.º de recursos humanos afetos à equipa em cada mês;
 - ii. Volume (valor absoluto e em %) de chamadas recebidas, de chamadas atendidas e de chamadas perdidas, por área de atendimento especificando, o ponto de situação face ao nível de serviço definido para as chamadas atendidas ($\geq 85\%$);
 - iii. Volume de atendimentos realizados, distribuição por intervalo horário ao longo do dia e evolução;
 - iv. Duração média das chamadas;
 - v. Tempos de espera praticados (valor global e por intervalo horário ao longo do dia; evolução);
 - vi. Volume (valor absoluto e em %) de chamadas atendidas em menos de 1 minuto (60 segundos).
3. Todos os relatórios deverão ser validados pela entidade adjudicante, no prazo máximo de cinco dias após a sua entrega, considerando-se aceites se não houver qualquer pronúncia em contrário até ao final desse prazo.
4. Caso existam correções/alterações a efetuar, serão estas da responsabilidade do adjudicatário, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
5. O adjudicatário dispõe de um prazo máximo de 10 dias, a contar da comunicação efetuada pela entidade adjudicante, para efetuar as correções/alterações que esta considere necessárias.

6. Todos os documentos, nomeadamente os relatórios devem ser entregues, em suporte digital (Excel e Pdf.), para o endereço eletrónico do gestor de contrato nomeado pela entidade adjudicante para o efeito.
7. Excecionalmente, e mediante autorização expressa da entidade adjudicante, os documentos anteriormente referidos poderão ser entregues em suporte físico, devendo para o efeito ser impressos em papel reciclado, privilegiando-se a utilização da opção de impressão frente e verso dos mesmos, no âmbito da Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2030 – ECO360 e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 13/2023, de 10 de fevereiro, que visa assegurar a inclusão de critérios de sustentabilidade em todos os contratos públicos de aquisição de bens e serviços.
8. Em sede de execução do contrato poderão ser acordados outros prazos de entrega dos documentos/relatórios referenciados na presente cláusula, mediante acordo entre as partes e desde que não seja prejudicada a execução das fases subsequentes, garantindo que o prazo máximo de vigência do contrato não é ultrapassado.
9. Para o acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade a acordar, reuniões de coordenação com os representantes da entidade adjudicante.
10. O adjudicatário obriga-se a remeter os documentos referidos no n.º 6 da cláusula 7.ª do presente caderno de encargos, constituindo tal submissão condição para serem realizadas as obrigações subsequentes, nomeadamente as que constam no n.º 1 da presente cláusula.
11. Findo o prazo de vigência do contrato ou extinguindo-se o mesmo por algum dos fundamentos previstos na lei e independentemente do fundamento da cessação, o adjudicatário deve garantir a passagem de toda a informação da atividade de atendimento da Linha “Porto.”, em formatos digitais editáveis e que permitam a sua importação para outros sistemas de informação.
12. O adjudicatário obriga-se a respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género e de prevenção e combate à corrupção, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.
13. O adjudicatário obriga-se a afetar à execução da prestação de serviços objeto do contrato trabalhadores em regime de trabalho sem termo, em cumprimento do disposto do n.º 1 do artigo 419.º-A do CCP, aplicável pela remissão do n.º 2 do artigo 451.º do CCP, cujo incumprimento constitui contraordenação muito grave nos termos da alínea f) do artigo 456.º também do CCP.
14. Nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 419.º-A do CCP, 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 n.º 2 do artigo 140.º do Código do Trabalho, nem aqueles que executem tarefas ocasionais ou serviços específicos e não duradouros no âmbito da execução do contrato.
15. O adjudicatário deve entregar, no prazo máximo de 5 dias, contados desde o início da vigência do contrato, um documento com a identificação dos trabalhadores que afetará à execução do contrato e respetivo vínculo contratual nos termos do **Anexo C** do presente caderno de encargos.
16. O adjudicatário deverá acautelar a possibilidade de vir a adotar, em sede de execução de contrato, planos de contingência, para fazer face a situações de contenção de epidemias, quer de modo preventivo, quer

em situação declarada, quer em fase de reposição da normalidade, sem prejuízo das regras aplicáveis aos casos de força maior constantes do presente caderno de encargos.

17. A título acessório, o adjudicatário fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
18. O adjudicatário deve garantir condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente evidenciando a identificação de perigos e avaliação de riscos dos trabalhadores que exercem funções na Autarquia, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

5ª. Local e condições da prestação de serviços

1. Os serviços serão executados no horário de funcionamento da entidade adjudicante, em dias úteis, no horário compreendido entre as 09:00 horas e as 19:00 horas, nas instalações afetas ao GM, sitas na Praça General Humberto Delgado, n.º 266 | 4000-286 Porto.
2. A distribuição da equipa no horário definido no n.º anterior dependerá da procura de serviço de atendimento telefónico.
3. A entidade adjudicante reserva-se no direito de alterar, diminuir ou aumentar as áreas de atendimento da Linha Porto, identificadas no n.º 1 do Anexo A do presente caderno de encargos, bem como o horário e/ou local de funcionamento da Linha Porto, a que se refere o n.º 1 da presente cláusula, em consequência de eventuais alterações operadas nos seus serviços.
4. As alterações a que se refere o n.º anterior serão comunicadas ao adjudicatário com a antecedência mínima de 10 (dez) dias,
5. Verificando-se, durante a execução do contrato, situações de variações súbitas e acentuadas do número de solicitações, por ocorrências anómalas e extraordinárias, devidamente identificadas pela entidade adjudicante, poderá haver necessidade de promover serviços de contigência diurna, em dias úteis, fora do horário das 09h00 às 19h00.

6ª. Obrigações relativas à transmissão de estabelecimento e manutenção dos direitos contratuais

1. Em caso de transmissão, total ou parcial, de empresa ou estabelecimento, o adjudicatário compromete-se a respeitar as normas relativas à transmissão de empresa /estabelecimento, nos termos do artigo 285.º do Código do Trabalho, em que a empresa adjudicatária fica obrigada a assumir a posição de empregador com contratos de trabalho dos trabalhadores da empresa que prestou os serviços objeto do presente contrato na entidade adjudicante, imediatamente antes, caso estes não tenham, exercido o direito de oposição.

Nos termos da lei suprarreferida, o adjudicatário, como novo empregador, é obrigado a garantir a manutenção de todos os direitos contratuais e adquiridos dos trabalhadores, nomeadamente retribuição, categoria profissional, conteúdo funcional e benefícios sociais adquiridos.

2. Sem prejuízo do disposto na cláusula 13.ª do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante pode, em caso de incumprimento das obrigações anteriores, proceder à resolução do contrato com a empresa incumpridora, nos termos do disposto no CCP.
3. Para cumprimento da presente cláusula, o adjudicatário obriga-se ainda, mediante solicitação da entidade adjudicante, e no prazo máximo de 10 dias após a referida solicitação, a remeter a seguinte informação a fim de integrar as peças do procedimento que vise garantir a formação dos contratos subsequentes:
 - a. Número de recursos humanos por categoria (com a indicação clara da categoria de cada funcionário(a));
 - b. Massa salarial total (remunerações, e demais gastos com o pessoal);
 - c. Carga horária de cada funcionário(a)

7ª. Equipa a afetar à prestação de serviços

1. O adjudicatário deve alocar à execução do contrato os recursos humanos afetos ao contrato CPI/3/2022/DMC e assumir a posição de empregador nos contratos de trabalho dos respetivos recursos humanos garantindo, no mínimo, o mesmo vínculo e remuneração contratual, conforme informação inserta no Anexo B do presente caderno de encargos.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, podem os recursos humanos afetos àquele contrato exercer o direito de oposição à transmissão da posição do empregador no seu contrato de trabalho.
3. Estima-se que sejam necessários afetar, mensalmente, à execução do contrato, um total de 12 (doze) recursos constituídos por 1 (um) supervisor e 11 (onze) assistentes,
4. O adjudicatário deverá assegurar uma equipa, com a as seguintes valências:
 - a. Habilitação literária mínima ao nível do 12.º ano de escolaridade;
 - b. Domínio da língua Portuguesa;
 - c. Garantir que a equipa possui pelo menos (um) recurso humano com domínio da língua inglesa ao nível do inglês curricular.
 - d. Experiência:
 - i. No caso de se tratar do Supervisor: experiência de pelo menos 10 anos em *call-center*, dos quais pelos menos 5 anos devem incidir em atendimento telefónico em serviços da administração pública;
 - ii. No caso dos assistentes, deve garantir que a equipa detém/mantém os seguintes requisitos:
 - Três assistentes com experiência de pelo menos 8 anos, cada um, em *call-center*, dos quais pelo menos 1 ano deve incidir em atendimento telefónico em serviços da administração pública;
 - Os restantes assistentes devem ter experiência de pelo menos 5 anos, cada um, em *call-center*.

5. Os novos recursos humanos a afetar à execução do contrato quer por força do n.º 2 da presente cláusula, por novas necessidades ou, ainda, por motivos de substituição (n.º -8) , devem cumprir com os mesmos requisitos mínimos descritos no ponto 4 da presente clausula.
6. O adjudicatário deve no ato da outorga do contrato remeter ao gestor do contrato designado pela entidade adjudicante, os seguintes documentos:
 - a. Documento onde conste a identificação dos recursos humanos a afetar à prestação dos serviços
 - b. Certificado de habilitações, datado e assinado, que permita comprovar o grau académico do(s) novo(s) recurso(s) humano(s) e o conhecimento em língua inglesa, se aplicável;
 - c. *Curriculum Vitae* sucinto do(s) novo(s) elemento(s) que permita aferir o cumprimento da experiência mínima exigida nas alíneas i) e ii) do número anterior da presente cláusula.
7. No caso de ocorrer, durante o tempo da prestação de serviço, alguma alteração dos recursos humanos que compõem a equipa, o adjudicatário deve comunicar ao gestor do contrato designado pela entidade adjudicante para o efeito, **com antecedência mínima de 48 horas da data da sua ocorrência**:
 - a. A justificação fundamentada para a saída ou mudança do supervisor e/ou do(s) assistente(s);
 - b. A identificação do(s) novo(s) elemento(s), em caso de substituição,; devendo o(s) novo(s) elemento(s) possuir(em), no mínimo, o mesmo grau académico, experiência profissional e domínio linguístico do(s) substituído(s);
 - c. Para que a entidade adjudicante possa consentir a substituição, em caso de substituição, de acordo com o n.º 6 do artigo 75.º do CCP, o adjudicatário tem que apresentar, ainda, para cada novo recurso humano os seguintes documentos:
 - i. Certificado de habilitações, datado e assinado, que permita comprovar o grau académico do(s) novo(s) elemento(s) a alocar à prestação de serviços e o conhecimento em língua inglesa, se aplicável;
 - ii. *Curriculum Vitae* sucinto do novo(s) elemento(s).
8. As ausências, nomeadamente, por motivo de férias, atestados médicos ou licenças de parentalidade, entre outros, não poderão determinar a redução do número de recursos humanos afetos à equipa de trabalho, devendo o adjudicatário notificar a entidade adjudicante nos mesmos termos do número anterior.
9. O adjudicatário deve, ainda garantir que a equipa afeta ao contrato:
 - a. Cumpra os níveis de qualidade referidos no anexo A;
 - b. Esteja devidamente identificada e observe as regras de higiene e segurança individual no decorrer de todas as operações inerentes à sua atividade;
 - c. Possua reconhecida idoneidade moral, aptidão física, psicológica e emocional que reúna as condições de natureza técnico-profissional adequadas à boa execução da prestação do serviço e tenham sempre, e em todas as circunstâncias uma postura correta junto dos cidadãos.
 - d. Preste a todos os cidadãos atendidos na Linha Porto respostas e tratamentos padronizados, consistentes e de acordo com os padrões de qualidade de serviço referidos no anexo A".

10. O adjudicatário é responsável por todas as obrigações relativas aos recursos humanos a afetar à execução do contrato, pela disciplina e aptidão profissional do mesmo, bem como pela reparação de prejuízos por eles causados na instalação, equipamentos, material e a terceiros, sempre que se verifique dolo ou negligência grosseira.

8ª. Preço contratual

1. Pela execução dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário **os preços hora constantes da proposta adjudicada**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço hora referido no número anterior **não pode, em qualquer caso, ser superior a 10,03 €/hora (trabalho normal), no prazo de vigência admitido** (valor sem revisão de preços e sem IVA):
3. Nos termos do n.º 5 da cláusula 5.ª do presente caderno de encargos podem ainda ser admitidos serviços de contingência cujo valor/hora, não pode ser superior a **12,54 €/hora** no prazo de vigência admitido (valores sem revisão de preços e sem IVA).
4. A multiplicação do preço hora pelo número horas de trabalho realizadas na execução do contrato, acrescido do número de horas de serviço de contingência realizado, não pode, em qualquer caso, ser superior a 667.275,84€, que constitui o respetivo preço contratual, no prazo máximo de vigência admitido (valores sem revisão de preços e sem IVA).
5. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo, 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.

9ª. Revisão de Preços

1. No fim de cada ano de vigência do contrato poderá haver lugar à revisão de preços, sobre apenas a componente salarial e respetivos encargos no preço hora por recurso humano adjudicado, a qual determinará uma atualização de preços que terá em consideração a variação média do Índice de Preços no Consumidor, excluindo habitação, publicado à data término de cada ano de vigência.
2. A revisão de preços fica, porém, condicionada à comunicação escrita do adjudicatário à entidade adjudicante, devidamente acompanhada da estrutura de custos de formação do preço horapor recurso humano, com uma antecedência mínima de 30 dias do termo de cada ano de vigência do contrato, entrando em vigor, se aceite pela entidade adjudicante, no primeiro mês de cada ano de vigência.
3. Caso a sobredita comunicação não seja efetuada com a antecedência prevista no número anterior, a mesma revisão, se aceite, entra em vigor no mês seguinte a contar da data da receção da referida comunicação pela entidade adjudicante.

4. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, sempre que, no decurso da execução do contrato para a aquisição dos serviços aqui em causa, se verifique uma revisão da Retribuição Mensal Mínima Garantida (RMMG), o preço hora por recurso humano objeto de adjudicação será, obrigatoriamente, revisto.
5. A percentagem exata a aplicar na revisão de preços, será aquela que resultar do impacto que a revisão da RMMG tiver apenas sobre a componente salarial e respetivos encargos no preço hora por recurso humano adjudicado, tendo por base e limite máximo a percentagem aplicada na referida alteração da RMMG.
6. A revisão de preços, nos termos dos n.ºs 4 e 5, fica, porém, condicionada à comunicação escrita por parte do adjudicatário à entidade adjudicante, devidamente acompanhada da estrutura de custos de formação do preço hora por recurso humano, entrando em vigor no mês seguinte à entrada em vigor do diploma que proceda à revisão da RMMG.
7. Em tudo quanto for omissa no presente caderno de encargos relativamente ao direito à revisão de preços observar-se-á o disposto no regime de revisão de preços das empreitadas de obras públicas e de obras particulares e de aquisição de bens e serviços, aprovado pelo Decreto-lei n.º 6/2004, de 6 de janeiro, na redação atual².

10ª. Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais devem cumprir com o disposto no artigo 36.º do CIVA³ e só podem ser emitidas após o vencimento das obrigações respetivas, e após a prestação dos serviços, devendo ainda cumprir com as exigências impostas pelo artigo 9.º, n.º 1, da LCPA⁴, aprovada pela Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro, na redação atual.
2. Para efeitos do número anterior as obrigações consideram-se vencidas da seguinte forma:
 - a. Para os serviços normais, mensalmente com a entrega e validação pela entidade adjudicante do relatório de execução dos serviços prestados no mês transato em conformidade com o disposto no n.º 2 da cláusula 4.ª do presente caderno de encargos.
 - b. Para os serviços de contingência, no final do mês em que vierem a ser realizados-
3. O valor a pagar resultará da multiplicação dos preços hora contratuais, pelo número de horas efetivamente trabalhadas (horário normal e horário de contingência), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. As faturas devem ser emitidas em nome do **Município do Porto NIF: 501 306 099, sito na Praça General Humberto Delgado, 4049-001 PORTO – Direção Municipal de Serviços ao Município**, com referência

² Alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2021 de 18 de agosto.

³ Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.

⁴ Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso.

aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o n.º da encomenda e o respetivo número sequencial de compromisso.

6. Nos termos do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação atual, os contraentes públicos são obrigados, a partir de 18 de abril de 2019, a receber e a processar faturas eletrónicas no modelo estabelecido pela norma europeia respetiva aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do CCP.
7. Com o objetivo de facilitar a adoção da fatura eletrónica pelos seus fornecedores, o Município do Porto contratualizou um serviço de apoio, que poderá ser solicitado através do seguinte endereço de correio eletrónico: apoio@ilink.pt.
8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores poderão, ao longo da execução do contrato, ser indicados outros contactos para o envio das referidas faturas.
9. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.ºs 1, 2 e 4, as faturas são pagas através de transferência bancária.

11ª. Seguros

1. O adjudicatário obriga-se a celebrar os seguintes contratos de seguro:
 - a. Acidentes de trabalho, cuja apólice deve abranger todo o pessoal empregue na execução do contrato, a qualquer título, bem como a apresentar comprovativo que o pessoal contratado pelos subcontratados, caso existam, possui seguro obrigatório de relatório de trabalho de acordo com a legislação em vigor em Portugal;
 - b. Responsabilidade civil para todas as componentes objeto do contrato, extensível aos agentes a que o adjudicatário recorra na execução do contrato, incluindo subcontratados, durante todo o período de vigência do contrato, que garanta a responsabilidade civil em que incorrer o adjudicatário por danos patrimoniais e não patrimoniais causados a terceiros em consequência da sua atividade. Nas condições particulares da apólice deverá constar que o Município do Porto será sempre considerado terceiro, independentemente da sua relação jurídica com o Tomador do Seguro.
2. Os contratos de seguro referidos no número anterior também devem garantir a cobertura de danos a bens confiados (danos causados a bens da propriedade do Município do Porto, existentes nos locais onde decorrem os trabalhos) e possuir ainda a garantia de pós-trabalhos. Também deve ter um capital mínimo seguro não inferior 500.000,00 €, não podendo ser anulado ou reduzido o capital da apólice durante todo o período de vigência do contrato.
3. O adjudicatário e os seus subcontratados obrigam-se a subscrever e a manter em vigor, durante o período de execução do contrato, as apólices de seguro previstas no presente caderno de encargos e na legislação aplicável, das quais deverão exibir cópia e respetivo recibo de pagamento de prémio antes do início dos trabalhos e em qualquer momento, quando exigido pela entidade adjudicante.
4. O adjudicatário é o único responsável pelas indemnizações respeitantes a prejuízos cobertos pelos seguros referidos nos números anteriores.

5. Os seguros referidos nos números anteriores em nada diminuem ou restringem as obrigações contratuais do adjudicatário perante a entidade adjudicante.
6. A existência dos seguros indicados nos números anteriores, bem como de outros obrigatórios por lei, não exime o adjudicatário da sua obrigação de indemnizar pelos prejuízos não cobertos por estes, referentes a sinistros por que seja responsável.

12ª. Proteção de dados pessoais

1. Constituem obrigações do adjudicatário, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:
 - a. Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;
 - b. Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do contrato, ser emitidas pela entidade adjudicante, enquanto responsável pelo tratamento, para tratamento dos dados pessoais;
 - c. Efetuar uma Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados que identifique e minimize os riscos em caso de incumprimento das regras de proteção de dados, nas situações expressamente previstas, quer no artigo 35.º do n.º 3 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Reg. (UE) 2016/679 (RGPD) quer no Regulamento n.º 1/2018 da Comissão Nacional de Proteção de Dados, relativo à lista de tratamentos de dados pessoais sujeitos a Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados (AIPD);
 - d. Assegurar a realização de auditorias periódicas às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - e. Efetuar um registo de todas as atividades de tratamento de dados pessoais, efetuados no âmbito do contrato, que contenha:
 - i. Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, designadamente a capacidade para assegurar a confidencialidade, integridade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - ii. A capacidade de assegurar a disponibilidade e acesso aos dados pessoais de forma rápida, em caso de incidente;
 - iii. O processo de auditoria às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - iv. O nome e contacto do Encarregado de Proteção de Dados, quando for obrigatória a sua designação nos termos do artigo 35.º do RGPD.
 - f. Disponibilizar à entidade adjudicante, periodicamente, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;
 - g. Não partilhar os dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da entidade adjudicante, ou decorrente de obrigação legal;
 - h. Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do contrato;

- i. Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometem, de forma expressa e por escrito, a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes;
 - j. Apoiar a entidade adjudicante na resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade.
2. Cada uma das partes obriga-se a notificar a respetiva contraparte de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do contrato.
3. Para o efeito do disposto no número anterior deve anexar-se toda a informação relevante, designadamente a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para pôr término à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.
4. Finda a vigência do contrato, o adjudicatário tem a obrigação de eliminar os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes, devendo para o efeito enviar um comprovativo para a entidade adjudicante.

13ª. Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a. Pelo incumprimento do prazo de entrega dos relatórios de execução a que se refere no n.º2 da cláusula 4.ª do presente Caderno de Encargos, até 0,1% do preço contratual, por cada dia de atraso;
 - b. Pelo incumprimento mensal do volume (%) de chamadas atendidas, nos termos da alínea i) n.º 3 do Anexo A do presente caderno de encargos – até 5% do preço mensal apurado;
 - c. Pelo incumprimento da obrigação de respeitar ao longo da execução do contrato, e apenas no âmbito do referido contrato, as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, e de prevenção e combate à corrupção, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária até 5% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 7 da presente cláusula;
 - d. Pelo incumprimento da obrigação da entrega de documento com a identificação dos trabalhadores que afetará à execução do contrato e respetivo vínculo contratual, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária de até 5% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 7 da presente cláusula;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do CCP, salvo se a entidade adjudicante exercer a prerrogativa prevista no n.º 3, do mesmo artigo, caso em que este limite pode ser elevado para 30%.

3. Ao valor das sanções pecuniárias previstas no número anterior, são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos decorrentes da mora no cumprimento, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo.
7. Em função da gravidade do incumprimento das obrigações previstas no n.º 1 da presente cláusula, ou da sua reiteração após instruções transmitidas no exercício do poder de direção por parte da entidade adjudicante tendente à respetiva observância, e apenas no âmbito do referido contrato, pode este ser resolvido a título sancionatório, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP, sem prejuízo do disposto no n.º 3 desta mesma disposição legal.

14ª. Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a entidade adjudicante 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 adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

15ª. 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 de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

16ª. Resolução por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei e no contrato, nomeadamente os constantes na cláusula referente às penalidades contratuais, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

17ª. Resolução por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

18ª. 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.

19ª. Subcontratação e cessão da posição contratual

1. É admitida a cessão da posição contratual pelo cocontratante, nos termos e com os limites previstos nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

2. A Subcontratação por parte do Adjudicatário de quaisquer serviços que lhe tenham sido adjudicados depende, sempre, de prévia autorização da Entidade Adjudicante, nos termos do disposto no artigo 319.º do CCP.
3. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, o Adjudicatário está obrigado a assegurar o cumprimento dos requisitos constantes dos n.ºs 3 e 6 do artigo 318.º do CCP, mediante a apresentação de uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação dos requisitos que seriam exigíveis para a autorização da subcontratação no próprio contrato.
4. A subcontratação está vedada nas seguintes situações:
 - a. Quando a escolha do cocontratante tenha sido determinada por ajuste direto, nos casos em que só possa ser convidada uma entidade;
 - b. Às entidades abrangidas pelas causas de impedimento previstas no artigo 55.º;
 - c. Quando existam fortes indícios de que a cessão da posição contratual ou a subcontratação resultem de atos, acordos, práticas ou informações suscetíveis de falsear as regras de concorrência.
5. A Entidade Adjudicante pode opor-se à subcontratação na fase de execução do contrato quando haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de incumprimento das obrigações emergentes do contrato.
6. Todos os subcontratos devem conter uma cláusula na qual o Subcontratado declara conhecer, integralmente, o presente Caderno de Encargos, nomeadamente, as cláusulas referentes à subcontratação e ao pagamento direto aos Subcontratados.
7. O disposto nos números anteriores é igualmente aplicável aos contratos celebrados entre os Subcontratados e terceiros.
8. A responsabilidade pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais é do Adjudicatário, ainda que as mesmas sejam cumpridas por recurso a Subcontratados.

20ª. Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, através de correio eletrónico, nos termos do artigo 468.º do CCP, para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte através dos endereços eletrónicos constantes do contrato, apenas se considerando a mesma válida e eficaz após essa comunicação.

21ª. Termos de desempenho ambientais

1. O adjudicatário deve garantir as melhores práticas ambientais por forma a incluir as medidas necessárias a fim de assegurar a proteção do ar, da água, do solo, e de prevenir ou reduzir a poluição sonora, a produção de resíduos e o consumo energético, com o objetivo de alcançar um nível elevado de proteção do ambiente e minimizar os impactes ambientais.

2. O adjudicatário deve igualmente garantir o correto encaminhamento dos eventuais resíduos produzidos no decorrer da execução do contrato, respeitando as boas práticas ambientais previstas na legislação em vigor.

22ª. Direção e Fiscalização da Execução do Contrato

1. Os poderes de direção e a fiscalização do modo de execução do contrato serão exercidos pela entidade adjudicante nos termos do disposto nos artigos 303.º a 305.º do CCP.
2. Para efeitos da concretização dos poderes de direção e fiscalização do modo de execução do contrato a entidade adjudicante será representada pelo Gestor do Contrato ou seu substituto, nos quais se delega:
 - a. A competência para a emissão de ordens, diretivas ou instruções, bem como para proceder à notificação prevista no art.º 325.º do CCP para que o adjudicatário cumpra, em prazo fixado para o efeito, todas as obrigações emergentes do contrato,;
 - b. A competência para decidir sobre a verificação da existência de uma impossibilidade temporária de cumprimento do contrato que determina a suspensão do prazo (nos termos do disposto no art.º 297.º do CCP) e sobre a respetiva retoma logo que cessem as causas que determinaram a suspensão (nos termos do disposto no art.º 298.º do CCP).
3. O Gestor do Contrato, no exercício das funções de fiscalização será responsável pela medição e a avaliação dos níveis de serviço exigidos de acordo com as cláusulas 4.ª e 5.ª e com o Anexo A do presente caderno de encargos.

23ª. Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.

ANEXO A- Especificações Técnicas

1. Enquadramento

O atendimento da Linha “Porto.” engloba as seguintes áreas:

- Atendimento Geral (AG);
- Reporte de Ocorrências (RO);
- Urbanismo (AU).

O GM dispõe de um serviço de atendimento multicanal integrado (Presencial, Telefónico e *Online*), criado a pensar nas necessidades e expectativas dos munícipes do Porto e de todos os cidadãos que, por motivos pessoais ou profissionais, se relacionam com a Autarquia Portuense. Qualquer que seja o canal que o munícipe escolher, o GM, em articulação com os restantes serviços municipais, oferece uma resposta competente, adequada e personalizada às suas questões e pedidos. Do serviço multicanal integrado do GM faz parte o serviço de atendimento telefónico, com a mesma qualidade, sempre com o objetivo de simplificar a relação com o munícipe e, simultaneamente, contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida.

Este serviço de atendimento abrange diversas áreas de atuação da entidade adjudicante, estando previstas nomeadamente as seguintes funções:

- i. Prestação de informação sobre a forma de submissão e instrução dos pedidos;
- ii. Receção e registo das comunicações/solicitações/reportes de ocorrências em que seja admitida a solicitação verbal;
- iii. Prestação de informação sobre o estado dos processos/reportes;
- iv. Realização de chamadas de *call back* a chamadas não atendidas ou resultantes de um atendimento no serviço de atendimento multicanal;
- v. Agendamento de reuniões técnicas, de consulta de processos e de atendimento presencial (normal, mediado ou digital assistido) e envio do respetivo comprovativo para o munícipe;
- vi. Realização de tarefas de *backoffice* decorrentes de um atendimento;
- vii. Atendimento no canal presencial e online para efeitos de formação contínua, garantindo-se desta forma maior qualidade e uniformidade de procedimentos nos vários canais de atendimento do serviço de atendimento multicanal integrado.

2. Estimativa do volume de atividade da Linha Porto

Volume de Atividade	Atendimento Geral e Registo de Ocorrências	Atendimento Urbanismo
Volume médio de chamada/dia:	250 chamadas (sem IVR9)	200 chamadas (sem IVR9)
Duração média de cada chamada:	4 minutos	5 minutos
Volume médio de chamadas perdidas/dia:	15 chamadas (sem IVR9)	10 chamadas (sem IVR9)
Tempo médio de espera:	1 minuto e 30 segundos)	2 minutos
N.º médio de horas de backoffice/dia:	6 horas	6 horas

3. Níveis mínimos mensais de serviço

- i. Volume (%) de chamadas atendidas: \geq a 85%.
- ii. Grau de satisfação de clientes a observar (medido através de inquérito de satisfação a aplicar pela entidade adjudicante): \geq a 80%.

4. Nível de qualidade do Serviço prestado

O prestador de serviços compromete-se a garantir que todos os serviços prestados cumpram os seguintes padrões de qualidade e especificações técnicas:

- a) Fornecimento de informações técnicas corretas e atualizadas sobre os procedimentos administrativos municipais;
- b) Manutenção de tratamento cortês, profissional e uniforme em todos os contactos telefónicos;
- c) Cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no ponto anterior, nomeadamente tempos de resposta e índices de satisfação;
- d) Observância das normas de confidencialidade aplicáveis a todas as informações obtidas no âmbito da prestação de serviços;
- e) Garantia de que todas as respostas prestadas são tecnicamente rigorosas, uniformes e baseadas na legislação e regulamentação municipal em vigor;
- f) Garantia de que são respeitadas todas as regras de utilização dos equipamentos municipais a que os prestadores de serviço têm acesso.

O prestador pode, por sua iniciativa, propor melhorias técnicas ou organizacionais que considere adequadas ao cumprimento dos objetivos contratuais, através de comunicação escrita ao gestor do contrato.

5. Formação

4.1. O adjudicatário deve assegurar a formação inicial aos novos recursos humanos que, por força do n.º 2, do n.º 5 ou n.º 7 da cláusula 7.ª do presente caderno de encargos, ou ainda por força de novas necessidades, venham a ser afetos à execução do contrato, na área comportamental e, entre outros, nos seguintes conteúdos:

- i. Atendimento ao Público;
- ii. Gestão Emocional em Contexto Laboral;
- iii. Liderança e Gestão de Conflitos;
- iv. Pressão e Contrariedades em Contexto Laboral – Técnicas de *Coping*.

4.2. Nos termos do número anterior a formação ministrada deve contemplar, no mínimo, uma carga horária de 24 horas por recurso humano.

4.3. A formação inicial da componente técnica e dos aplicativos informáticos será ministrada pela entidade adjudicante, nas suas instalações e em data posteriormente a acordar entre as partes, sem dela decorrer qualquer encargo para o adjudicatário. As atualizações formativas sobre a atividade da entidade adjudicante serão igualmente asseguradas por esta, sem encargos para o adjudicatário.

4.4. A formação inicial no âmbito da Linha Porto. deverá iniciar-se no dia seguinte após à outorga do contrato. A formação terá a duração mínima de um mês, podendo prolongar-se até quatro meses, em função da

área de atendimento, encontrando-se compreendida no prazo contratual definido na cláusula 2.ª do presente caderno de encargos.

- 4.5. Todos os encargos respeitantes à formação identificada no n.º 4.1 serão da responsabilidade do adjudicatário, incluindo a elaboração de material didático, apresentações, manuais ou outros itens, necessários à formação dos respetivos recursos.
- 4.6. Sempre que se demonstre necessário, o adjudicatário fica ainda obrigado a ministrar formação contínua nas áreas referidas no n.º4.1.

ANEXO B- Informação sobre os Recursos Humanos afetos ao contrato CPI/3/2022/DMC

ANEXO B					
Informação sobre os Recursos Humanos afetos ao contrato CPI/3/2022/DMC					
N.º	Categoria	Tipo de Vínculo Contratual e desde:	Carga horária	Vencimento Base	Subsídio Refeição / Dia
1	Supervisor	Contrato a tempo indeterminado 21/08/2019	Tempo inteiro	1.000,00€	6,00 €
2	Assistente	Contrato a tempo indeterminado 21/08/2019	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
3	Assistente	Contrato a termo indeterminado 01/09/2019	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
4	Assistente	Contrato a termo indeterminado 21/10/2019	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
5	Assistente	Contrato a termo indeterminado 21/10/2019	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
6	Assistente	Contrato a termo incerto 10/01/2022	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
7	Assistente	Contrato a termo incerto 10/01/2022	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
8	Assistente	Contrato a termo incerto 29/06/2022	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
9	Assistente	Contrato a termo incerto 01/08/2023	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
10	Assistente	Contrato a termo incerto 05/12/2023	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
11	Assistente	Contrato a termo incerto 03/07/2024	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
12	Assistente	Contrato a termo incerto 06/01/2025	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €
13	Assistente	Contrato a termo incerto 06/01/2025	Tempo inteiro	870,00 €	6,00 €

ANEXO _C_ – (Modelo de) Declaração

[para demonstração do cumprimento do disposto no art.º 419.º-A, conjugado com o art.º 451.º n.º 2, ambos do CCP]

... [nome, número de documento de identificação e morada], na qualidade de representante legal de [firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes], declara, sob compromisso de honra, e tendo em consideração o disposto no art.º 419.º-A, conjugado com o art.º 451.º n.º 2, ambos do Código dos Contratos Públicos, que a sua representada afetará à prestação do serviço a realizar no âmbito do contrato n.º _____, os seguintes trabalhadores:

Identificação	Vínculo laboral

..... (local), (data), [assinatura].