

INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA NA DOENÇA, I.P.
(ADSE, IP.)

CONTRATO N.º 25IN59830057

AJUSTE DIRETO

Serviços de Apoio ao Atendimento ao Público da ADSE, I.P.

Procedimento n.º 219_2024

ADSE, janeiro de 25



ENTRE:

Primeiro Outorgante,

INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA NA DOENÇA, I.P. (ADSE, I.P.) pessoa coletiva n.º 514247517, sito na Praça de Alvalade, n.º 18, 1748-001 Lisboa, representado neste ato pela Presidente do Conselho Diretivo, Manuela Faria, no uso da competência delegada ao abrigo do n.º 1.1., alínea a) e b) do n.º 2 e do n.º 4 da Deliberação Conselho Diretivo n.º 729/2023, de 7 de junho, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 17 de julho, conjugada com a alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, com poderes para o ato, doravante identificado por "ENTIDADE ADJUDICANTE";

E

Segundo Outorgante,

RHMAIS – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS, S.A., com o NIPC 501859764 e com sede na Praça de Alvalade 6 – 12.º Piso, 1700-036 Lisboa, aqui representada por Fernando José Barata Bento e Rui Manuel de Brito Oliveira Henrique, respetivamente na qualidade de Vogal do Conselho de Administração e Administrador Delegado, com poderes para o ato, adiante designada por "ENTIDADE ADJUDICATÁRIA";

Considerando que:

- a) A despesa inerente ao contrato será satisfeita pela dotação orçamental D.02.02.20.E0.00;
- b) A presente aquisição foi adjudicada, por despacho da Presidente do Conselho Diretivo, Dra. Manuela Faria, em 17 de dezembro de 2024 assim como foi aprovada a minuta do presente contrato;
- c) A Entidade adjudicatária aprovou a minuta do presente Contrato em 20 de dezembro de 2024.
- d) Para fazer face à despesa originada pela execução do contrato será emitido pelo Primeiro Outorgante o compromisso em 2025, que será posteriormente comunicado.

É RECIPROCAMENTE ACORDADO, LIVREMENTE ACEITE E REDUZIDO A ESCRITO O PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ADIANTE SOMENTE DESIGNADO POR "CONTRATO", DE ACORDO COM AS CLÁUSULAS SEGUINTE:

CONTRATO

Cláusula 1.ª Objeto

1. O presente Contrato tem por objeto principal a aquisição do SERVIÇOS DE APOIO AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA ADSE, I.P., o qual deve ser realizado nos termos e de acordo com as cláusulas seguintes.
2. Para além do disposto no Contrato, o fornecimento reger-se-á ainda pelas Cláusulas constantes do Caderno de Encargos e da Proposta que constituem documentos integrantes do presente CONTRATO.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

Cláusula 2.ª Contrato

1. O contrato reduzido a escrito, é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, conforme estipulado no artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos na sua redação atual, doravante designado por CCP.
2. Para além dos elementos referidos no número anterior, o contrato integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões das peças do procedimento, identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos às peças do procedimento;
 - c) O Caderno de Encargos e anexos;
 - 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 ordem de prevalência é a que nele se dispõe.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª Prazo de Vigência

1. Atento o fundamento do presente procedimento, o mesmo vigorará, na medida do estritamente necessário, até à conclusão do procedimento pré-contratual de concurso público

- internacional n.º 132/2024, com objeto análogo ao do presente procedimento.
2. A execução do contrato, iniciar-se-á no primeiro dia útil do mês de janeiro de 2025.
 3. O prazo de execução dos serviços objeto do presente procedimento é de 2 (dois) meses, com possibilidade de 4 (quatro) renovações mensais e sucessivas.
 4. A extinção do contrato ocorrerá pela verificação de uma das seguintes causas, consoante a que ocorrer primeiro:
 - a. Através da oposição à renovação parte pela entidade adjudicante;
 - b. O consumo do preço contratual;
 - c. O decurso do prazo de 6 (seis) meses
 - d. Determinação judicial ou imposição legal;
 - e. Resolução, nos termos das Cláusulas 25.^a e 26.^a, do caderno de encargos;
 - f. O acordo entre as Partes.
 5. A extinção do contrato com o fundamento previsto na alínea a) do número anterior, deverá ser comunicada com uma antecedência não inferior a 30 (trinta) dias de calendário, perdurando a prestação dos serviços até ao último dia útil do mês subsequente àquela comunicação. (*Ex. o comunicação em 20/02/2024, corresponderá à cessação do contrato em 31/03/2024*).
 6. Caso ocorra o consumo total de horas constante na Cláusula 5.^a do caderno de encargos, o adjudicatário compromete-se, antecipadamente, a avisar a ADSE, I.P., não podendo reclamar quaisquer créditos por conta de horas excedentes.
 7. A cessação do contrato nos termos da presente Cláusula não confere quaisquer obrigações ulteriores às Partes, sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias estabelecidas a favor da ADSE, I.P., designadamente as de sigilo e de garantia.

Cláusula 4.^a Local da prestação de serviços

1. Os serviços objeto do presente contrato, serão prestados nas instalações da ADSE.I.P. em Lisboa.
2. Sempre que necessário, a ADSE, I.P. poderá convocar um representante da entidade adjudicatária para reuniões à distância, ou presenciais, sem custos acrescidos para a mesma, nem sendo as mesmas imputáveis na bolsa de horas.

Cláusula 5.^a Preço Contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar à cocontratante o preço unitário constante da proposta adjudicada, multiplicados por hora, efetivamente executadas e validadas pela ADSE. I.P.
2. O preço pela hora de trabalho (preço H/h) corresponde a **11,04 €** (onze euros e quatro cêntimos).

3. Especificadamente, o somatório global das quantias a pagar ao adjudicatário não poderá, em qualquer caso, exceder montante total de **65 180,16€** (sessenta e cinco mil cento e oitenta euros e dezasseis cêntimos).
4. O preço global definido no número anterior, corresponde a de 5.904 horas de trabalho efetivo.
5. O preço constante no n.º 1 da presente cláusula, corresponde ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação de todos os serviços que constituem o objeto do contrato.
6. A todos os valores indicados acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.
7. O preço referido nos n.ºs 2 e 3 da presente cláusula, incluem ainda, todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo despesas de alojamento, alimentação e deslocações de meios humanos.

Cláusula 6.^a Revisão dos preços

Não haverá lugar à revisão de preços durante a vigência do contrato.

Cláusula 7.^a Responsabilidade das partes

1. Cada uma das Partes deve cumprir as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do caderno de encargos e da lei.
2. O adjudicatário é responsável perante o contraente público, pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o adjudicatário deve dar de imediato conhecimento às entidades adjudicantes, da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com terceiros subcontratados em relação com a execução do contrato e prestar-lhes toda a informação relativa à evolução dos mesmos.
4. A responsabilidade do adjudicatário prescreve nos termos da lei civil.

Cláusula 8.^a Condições de pagamento

1. O pagamento dos serviços prestados é efetuado mensalmente e de acordo com as horas de trabalho efetuadas em cada mês.
2. As quantias devidas pela ADSE, I.P., serão pagas no prazo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. Em caso de discordância por parte da ADSE, I.P., quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o

prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Emitidas as faturas e observado o disposto no n.º 1, as mesmas serão pagas através de transferência bancária.

Cláusula 9.ª Faturação eletrónica

Em conformidade com a legislação em vigor, as empresas fornecedoras do estado bem como as entidades públicas, enquanto entidades cocontratantes, devem cumprir os requisitos legais atinentes à faturação eletrónica no âmbito do contrato.

Cláusula 10.ª Obrigações principais do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no caderno de encargos, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações, em caso de adjudicação:

- a) Prestar os serviços conforme as condições definidas no caderno de encargos e demais documentos contratuais;
- b) Cumprir todas as normas legais e regulamentares aplicáveis ao exercício da sua atividade;
- c) Comunicar à ADSE, I.P., logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações;
- d) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos;
- e) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
- f) Comunicar à ADSE, I.P. qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do mesmo;
- g) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Higiene e Segurança no Trabalho e a não recorrer, a:
- h) Cumprir a legislação ambiental portuguesa e melhorar continuamente o seu desempenho e a utilização dos recursos naturais por forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no meio ambiente.

Cláusula 11.ª Obrigações principais da entidade adjudicante

1. Constituem obrigações das entidades adjudicantes:

- a. Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pelo adjudicatário;
- b. Nomear um gestor responsável pelo acompanhamento da execução do contrato a celebrar por via do presente procedimento, e comunicar ao adjudicatário a identidade do mesmo, bem como quaisquer alterações relativas à sua nomeação, sendo que ao gestor em causa cabe desempenhar o papel de interlocutor com o adjudicatário;
- c. Monitorizar o cumprimento contratual pelo adjudicatário, no que respeita à qualidade e produtividade;
- d. A ADSE, I.P., dará formação aos trabalhadores afetos à presente prestação de serviços durante cinco dias úteis, sendo dois dias de formação teórica e três dias de on-job-training.
- e. Durante o período de formação referido na alínea anterior, não é aplicável o previsto no número 1 da cláusula 10.^a.
- f. A ADSE, I.P., disponibilizará os meios logísticos e técnicos necessários à realização dos serviços.

Cláusula 12.^a Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, de que possa ter conhecimento relacionada com a atividade do Entidade adjudicante, independentemente do suporte da mesma.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela Entidade adjudicante.
3. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que sejam 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. Nos casos previstos na parte final do número anterior, o Adjudicatário obriga-se a informar previamente a Entidade adjudicante a observar as suas recomendações, compatíveis com a intimação ou com a obrigação legal que está na origem do dever de divulgação, devendo a informação e a documentação enviada mencionar que se trata de dados confidenciais (sempre que seja o caso) pertencentes a terceiro reveladora de segredo de negócio ou de segredo relativo a dados pessoais ou dados de saúde.
5. O Adjudicatário é responsável pela confidencialidade e utilização de informação confidencial por parte dos respetivos trabalhadores, colaboradores ou outros, devendo informá-los da

respetiva natureza confidencial e adotar todas as medidas que se mostrem necessárias para salvaguardar essa confidencialidade.

6. O Adjudicatário não pode utilizar o nome da Entidade adjudicante para fins publicitários ou comerciais sem o consentimento prévio escrito desta.
7. O dever de sigilo relativo a informação ou documentação que inclua dados pessoais ou dados de saúde, a que o Adjudicatário tenha acesso, mantém-se em vigor indefinidamente independentemente do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato.

Cláusula 13.^a Patentes, licenças e marcas registadas

1. O adjudicatário garante que respeita as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com hardware, software e documentação técnica que utiliza no desenvolvimento da sua atividade.
2. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
3. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

Cláusula 14.^a Utilização dos sistemas de informação

Caso a execução do presente contrato implique o acesso às instalações e a utilização e a utilização dos sistemas de informação da entidade adjudicante por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, os mesmos obrigam-se ao cumprimento integral das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na entidade adjudicante.

Cláusula 15.^a Subcontratação e Cessação da posição contratual

A subcontratação pelo Adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende de autorização, nos termos do CCP.

Cláusula 16.^a Admissibilidade de Cessão de Créditos

O adjudicatário não pode ceder ou dar como garantia o presente contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações nele estipulados, sem prévio acordo escrito da Entidade Adjudicante.

Cláusula 17.^a Proteção de dados pessoais

1. O tratamento de dados pessoais obedecerá ao disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), sendo os mesmos utilizados exclusivamente para os fins decorrentes do presente procedimento, seja na fase da formação do contrato, seja na fase da respetiva execução.
2. No âmbito de execução dos contratos, no caso de se verificar tratamento de dados pessoais, este deve ser regulado mediante acordo, nos termos do n.º 3 do artigo 28.º do Regulamento UE 2016/679, o qual vincula o adjudicatário, como subcontratante, por conta do responsável pelo tratamento (**ANEXO II** - "Acordo de Subcontratação de tratamento de Dados Pessoais").

Cláusula 18.^a Conservação de dados pessoais

1. O Adjudicatário não pode, em circunstância alguma conservar os dados pessoais tratados, devendo proceder à sua destruição, quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Entidade Adjudicante.
2. Dependendo da opção da Entidade Adjudicante, o Adjudicatário apagará ou devolverá todos os suportes físicos que contenham dados pessoais, depois de concluída a execução do contrato, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 19.^a Transferência de dados pessoais

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

Cláusula 20.^a Dever de cooperação

O Adjudicatário deve cooperar com a Entidade Adjudicante, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

- a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pela Entidade Adjudicatária em representação da Entidade Adjudicante;
- b) Quando a Entidade Adjudicante deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão nacional de proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

Cláusula 21.^a Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, a ADSE, I.P. pode exigir do prestador de serviços o pagamento de pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento das respetivas obrigações, até ao montante diário de 2/30 do valor pago mensalmente.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ADSE, I.P. pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ADSE, I.P. tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
5. A ADSE, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ADSE, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 22.^a Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam.
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 23.^a Seguros

1. É da responsabilidade do prestador dos serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos inerentes ao desenvolvimento da atividade e dos danos ou prejuízos causados pelo seu exercício, relativamente a este Instituto.
2. Os seguros devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.
3. A ADSE, I.P. pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número 1, devendo o prestador de serviços, fornecê-la no prazo de 30 dias.

Cláusula 24.^a Comunicações e notificações

1. Todas as notificações ou comunicações entre as partes deverão ser efetuadas por telefone ou por escrito, preferencialmente através de correio ou correio eletrónico, para os contactos das Partes, plasmados no contrato.
2. Qualquer alteração dos elementos identificativos das Partes constantes do contrato deve ser comunicada à outra Parte.

Cláusula 25.^a Resolução do contrato por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses ou o montante da dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
2. Nos casos de dívida previstos na segunda parte do número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ADSE, I.P. que produz efeitos 30 dias após a receção, salvo se este último cumprir nesse prazo as obrigações em atraso, acrescidas de juros de mora a que houver lugar.
3. Nas situações remanescentes o direito de resolução é exercido por via judicial.

Cláusula 26.^a Resolução do contrato por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ADSE, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador dos serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbam, designadamente atraso na conclusão dos serviços.

Cláusula 27.^a Contagem dos prazos

Salvo disposição em contrário, os prazos previstos no presente procedimento são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 28.^a Gestor do contrato

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, a ADSE, I.P., nomeia a Dra. Maria Laura Dias, Diretora de Serviços do Departamento de Gestão de Beneficiários (DGB), (Email: mdias@adse.pt).

Cláusula 29.^a Requisitos de natureza Ambiental ou Social

Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais e de saúde pública aplicáveis, devendo o adjudicatário garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.

Cláusula 30.^a Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no Contrato aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 31.^a Recursos humanos

O número de recursos humanos a afetar à presente prestação de serviços é de 6 (seis).

Cláusula 32.^a Duração semanal e diária do trabalho

1. A duração média semanal do trabalho é de quarenta horas para os recursos humanos a afetar à prestação de serviços, distribuídas de segunda-feira a sexta-feira;

2. O período normal de trabalho tem a duração de oito horas por dia;
3. O período normal de trabalho diário é interrompido, obrigatoriamente, por um intervalo de descanso, com a duração de uma hora, de modo que o trabalhador não preste mais de cinco horas de trabalho consecutivo.

Cláusula 33.^a Período de funcionamento e de atendimento

1. Nos termos da [Deliberação n.º 105/2024](#), de 24 de janeiro, o período normal de funcionamento da ADSE decorre nos dias úteis, entre as 8 horas e as 20 horas;
2. O período de atendimento presencial ou telefónico, decorre entre as 9 horas e as 16 horas.

Cláusula 34.^a Perfil do colaborador a afetar

O perfil do colaborador a afetar à prestação de serviços deverá obedecer às seguintes características:

- a) Formação Académica: Habilitações literárias ao nível do 12.º Ano;
- b) Formação/Experiência Profissional: Formação ou experiência profissional comprovada em utilização de base de dados informáticos na ótica do utilizador;
- c) Aptidões e Competências Pessoais:
 - i. Bons conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
 - iii. Bom relacionamento interpessoal e espírito de equipa.

Cláusula 35.^a Perfil Técnico

- Assistente de Atendimento Telefónico e Atendimento Presencial, com a função de prestação de esclarecimentos relacionados com o regime de benefícios da ADSE, a beneficiários, entidades empregadoras, prestadores da rede da ADSE e outros;
- Experiência comprovada em atendimento presencial;
- Experiência comprovada na utilização /operação de aplicações de *Contact Center* com guiões de atendimento;
- Experiência e conhecimentos prévios comprovados de informática na ótica do utilizador;
- Requerem-se para os serviços a desenvolver, experiência na área administrativa com especial atenção para o atendimento telefónico e presencial aos beneficiários da ADSE, I.P. e interligação com os vários sistemas de informação da ADSE.

Cláusula 36.^a Substituição do Pessoal

1. Após a adjudicação o adjudicatário deve indicar os recursos humanos, e respetivas experiências profissionais, a afetar à prestação de serviço;
2. O adjudicatário deve informar previamente a ADSE, I.P. de qualquer substituição de pessoal

que pretenda efetuar, a qual deverá ser previamente aceite entidade adjudicante.

Cláusula 37.^a Deveres da entidade adjudicante

1. Prestar formação local, relativa aos sistemas de informação próprios, procedimentos e toda a informação de negócio, necessária para a execução do serviço;
2. Fornecer todos os acessos e recursos materiais para a execução do serviço.

Cláusula 38.^a Deveres da entidade adjudicatária

1. Ao cumprimento rigoroso dos horários que venham a ser estabelecidos para a realização do serviço;
2. Ao fornecimento de meio para registo de entradas e saídas e horas executadas diariamente, registo esse que será também verificado diariamente pela ADSE, I.P. (Coordenador do CallCenter);
3. À manutenção dos recursos que venham a ser afetos ao contrato pelo prazo de 12 meses, no caso imperioso de substituição, a mesma deverá ser notificada com o prazo mínimo de 30 dias, para assegurar a substituição por um novo recurso;
4. Substituir algum recurso por expressa solicitação da ADSE, I.P., quando que se venha a considerar comprovadamente inadequado para a execução do serviço.

E para constar se lavrou o presente Contrato, num único exemplar, de 14 páginas, que vai ser assinada por ambos os Outorgantes com certificado de assinatura digital qualificada, nos termos do artigo 94.º, n.º 1 do Código dos Contratos Públicos, considerando-se a mesma celebrado na data de aposição da última assinatura.

Pela Entidade Adjudicante

Manuela Faria
(Presidente do Conselho Diretivo)

Pela entidade Adjudicatária

Fernando José Barata Bento
(Vogal do Conselho de Administração)

Rui Manuel de Brito Oliveira Henriques
(Administrador Delegado)