

Raul Manuel
das Roucas
Filipe

Assinado de forma
digital por Raul
Manuel das Roucas
Filipe
Dados: 2018.03.12
15:02:34 Z

CPG22018 - Serviços de agências de viagens

Consulta prévia para a prestação de serviços de viagens, transportes aéreos e alojamentos.

CADERNO DE ENCARGOS

Caderno de Encargos

Parte I

Do contrato

Artigo 1.º

Objeto

O presente caderno de encargos tem por objeto a prestação de serviços de viagens, transportes aéreos e alojamentos à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, em deslocações de visitas de estudo, participação em reuniões, parcerias internacionais e projetos financiados por fundos comunitários, Portugal 2020 (Projeto AgetEM_23583, Projeto MISAGE_24172, Projeto SALTREDUCTION_24003, Projeto TARGET_24093, Projeto TourFLy1992gr1964_23368), de acordo com as especificações técnicas descritas na parte II deste caderno de encargos.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:

CCP – Códigos dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 02 de outubro;

Contrato – contrato a celebrar entre a entidade adjudicante e o adjudicatário nos termos do presente caderno de encargos;

ESHTE - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Órgão competente para a decisão de contratar – Presidente da ESHTE;

Entidade Adjudicante – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;

Adjudicatário – entidade convidada a quem se adjudica a execução do contrato.

Artigo 3.º

Forma e documentos contratuais

1 - O contrato será reduzido a escrito

2 - Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:

- a) Os suprimientos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelas entidades convidadas, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as retificações relativas ao caderno de encargos;
- c) O presente caderno de encargos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos da proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do

contrato propostos pelo órgão competente para a decisão de contratar e aceites pelo adjudicatário.

Artigo 4.º

Duração do contrato

O presente contrato vigora desde a sua assinatura até 31 de Dezembro de 2018, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 5.º

Obrigações do adjudicatário

1- O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

2- Constituem ainda obrigações do adjudicatário:

a) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;

b) Prestar os serviços à entidade adjudicante, conforme as características técnicas, requisitos mínimos e especificações do presente caderno de encargos;

c) O adjudicatário obriga-se a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o fato que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objetos do

procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

e) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;

f) Comunicar qualquer fato que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

g) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios aquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Artigo 6.º

Obrigações da entidade adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

a) Pagar no prazo de 30 dias, após entrega das faturas emitidas pelo adjudicatário;

Artigo 7.º

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

Artigo 8.º

Alterações ao contrato

1- Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

2- A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, a outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação a data em que pretende ver introduzida a alteração;

3- O contrato pode ser alterado por:

- a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
- b) Decisão judicial ou arbitral;
- c) Razões de interesse público.

4- A alteração do contrato não pode conduzir a modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Artigo 9.º

Cessão da posição contratual

Não é permitida a cessão da posição contratual

Artigo 10.º

Critério de Adjudicação

1. A adjudicação é feita segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa tendo em consideração os seguintes fatores:
 - a. Desconto (em percentagem) sobre a fatura com uma ponderação de 65%;
 - b. Taxa de serviço proposta com uma ponderação de 35%.
2. A taxa de serviço prevista na alínea b) do n.º 1 corresponde à taxa de serviço para os serviços de alojamento e transporte aéreo, transporte ferroviário, aluguer de viaturas e serviços complementares
3. A valoração das propostas será calculada através da seguinte fórmula:

$$\mathbf{P = D \times 65\% + TS \times 35\%}$$

Em que:

P = Pontuação obtida

D = Pontuação obtida de acordo com o Desconto percentual sobre o Valor Total da Fatura (DVTF) proposto;

TS = Pontuação obtida de acordo com a valorização do Valor da Taxa de Serviço Ponderado (VTSP) proposto;

Para o efeito:

$$\mathbf{VTSP = 67\% \times Pa + 23\% \times Ph + 7\% \times Pc + 1,5\% \times Pr + 1,5\% \times Ps}$$

Pa = Taxa de serviço proposta para transporte aéreo;

Ph = Taxa de serviço proposta para alojamento;

Pc = Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário;

Pr = Taxa de serviço proposta para aluguer automóvel;

Ps = Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares.

Para o efeito:

$$\mathbf{Pa = 90\% \times (15\% \times AEN + 70\% \times AEE + 15\% \times AEI) + 5\% \times (15\% \times AAN + 70\% \times AAE + 15\% \times AAI) + 5\% \times (15\% \times ACN + 70\% \times ACE + 15\% \times ACI)}$$

Onde:

AEN = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião nacional;

AAN = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião nacional;

ACN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião nacional;

AEE = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa;

AAE = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa;

ACE = Taxa de serviço proposta para cancelamento bilhete de avião Europa;

AEI = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião intercontinental;

AAI = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião intercontinental;

ACI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião intercontinental;

Para o efeito:

$$\mathbf{Ph = 90\% \times (40\% \times HEN + 60\% \times HEI) + 5\% \times (40\% \times HAN + 60\% \times HAI) + 5\% \times (40\% \times HCN + 60\% \times HCI)}$$

Onde:

HEN = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel nacional;

HAN = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel nacional; HCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel nacional; HEI = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel internacional; HAI = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel internacional; HCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel internacional;

Para o efeito:

$$P_c = 90\% \times (80\% \times CEN + 20\% \times CEI) + 5\% \times (80\% \times CAN + 20\% \times CAI) + 5\% \times (80\% \times CCN + 20\% \times CCI)$$

Onde:

CEN = Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário nacional;

CAN = Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário nacional;

CCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário nacional;

CEI = Taxa de serviço proposta para emissão de título transporte ferroviário internacional;

CAI = Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário internacional;

CCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário internacional;

Para o efeito:

$$\mathbf{Pr = 90\% \times (64\% \times REN + 36\% \times REI) + 5\% \times (64\% \times RAN + 36\% \times RAI) + 5\% \times (64\% \times RCN + 36\% \times RCI)}$$

Onde:

REN = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de aluguer de viatura em território nacional;

RAN = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de aluguer de viatura em território nacional;

RCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de aluguer de viatura em território nacional;

REI = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de aluguer de viatura em território internacional;

RAI = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de aluguer de viatura em território internacional;

RCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento voucher de aluguer de viatura em território internacional;

Para o efeito:

$$\mathbf{Ps = 90\% \times (44\% \times SEN + 32\% \times SEE + 24\% \times SEI) + 5\% \times (44\% \times SAN + 32\% \times SAV + 24\% \times SAI) + 5\% \times (44\% \times SCN + 32\% \times SED + 24\% \times SCI)}$$

Onde:

SEN = Taxa de serviço proposta para emissão de transferes;

SAN = Taxa de serviço proposta para alteração de transferes;

SCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de transferes;

SEI = Taxa de serviço proposta para emissão de vistos;

SAI = Taxa de serviço proposta para alteração de vistos;

SCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos;

SEE = Taxa de serviço proposta para emissão e entrega de documentação;

SAV = Taxa de serviço proposta para alteração de entrega de documentação; SED
= Taxa de serviço proposta para cancelamento de entrega de documentação;

4. Em caso de empate na pontuação final das propostas, serão considerados como fator de desempate os seguintes critérios pela ordem apresentada:
 - a. Maior desconto sobre o total da fatura;
 - b. Menor Valor da Taxa de Serviço Ponderada;
 - c. Mais baixa taxa de serviço proposto para emissão de bilhete de avião intercontinental (valor);
 - d. Mais baixa taxa de serviço proposto para emissão de bilhete de avião Europa (valor);
 - e. Mais baixa taxa de serviço proposto para emissão de bilhete de avião Nacional (valor).
5. Na fórmula descrita no n.º 3 do presente artigo serão valorizadas as propostas com maior desconto percentual sobre a fatura proposto e com o menor valor da taxa de serviço ponderado proposto, tendo em conta uma pontuação de 0 a 100.
6. Serão excluídos os concorrentes que não apresentem proposta de desconto e valor de taxa de serviços, para todos os itens que compõem o lote a que se candidata.
7. Serão excluídos todos os concorrentes que apresentem uma taxa de serviço nominal de valor igual a 0,00 € (Euros);
8. Serão excluídos todos os concorrentes que apresentem um desconto de valor percentual igual a 0% (zero por cento).
9. Serão excluídos os concorrentes que não apresentem proposta de desconto e valor de taxa de serviços, para todos os itens que compõem o lote a que se candidata.

Artigo 11.º

Avaliação das propostas

1. A quantificação do mérito das propostas será realizada de forma linear e de acordo com a aplicação das seguintes fórmulas matemáticas:

Pontuação de Desconto (D)		
L_{sup}	Limite superior de pontuação	100
L_{inf}	Limite inferior de pontuação	1
L_{inf}	Desconto proposto (DVTF)	Variável
F_a	Maior Desconto considerável (DVTF)	50,00%
F_b	Menor Desconto considerável (DVTF)	0,01%

$$\text{Avaliação do Factor Desconto (D)} = [L_{inf} - ((L_{inf} - L_{sup}) \times (F_x - F_b) / (F_a - F_b))] \times \text{Ponderação}$$

Pontuação de Taxa de Serviço (TS)		
L_{sup}	Limite superior de pontuação	100
L_{inf}	Limite inferior de pontuação	1
L_{inf}	Valor da Taxa Serviço Ponderada proposta (VTSP)	Variável
F_a	Maior VTSP ponderada considerável	50,00 €
F_b	Menor VTSP ponderada considerável	0,01 €

$$\text{Avaliação do Factor Taxa de Serviço (TS)} = [L_{sup} - ((L_{sup} - L_{inf}) \times (F_x - F_b) / (F_a - F_b))] \times \text{Ponderação}$$

Artigo 12.º

Preço base

O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação dos serviços que constituem o seu objeto, tendo como limite máximo de 34.999,00 €.

Artigo 13.º

Preço e condições de pagamento

A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário as quantias devidas, no prazo de 60 dias após a receção das faturas.

Artigo 14.º

Boa-fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Artigo 15.º

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade das entidades fornecedoras e prestadoras de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento de bens ou na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Parte II

Especificações técnicas

Artigo 16.º

Descrição dos serviços a contratar

1. Serviços de Viagens de Transporte Aéreo:
 - a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - b. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
 - c. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
 - d. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - e. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a ESHTe através de correio eletrónico;

- f. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
- g. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à ESHTe calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/ evento);
- h. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que se possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- i. Negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da ESHTe;
- j. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a ESHTe detenham a nível nacional ou internacional;
- k. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da ESHTe;
- l. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da ESHTe, sempre que existam.

2. Serviços de Alojamento:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- c. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- d. Emissão e envio para a ESHTe de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
- e. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;

- f. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à ESHTe calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);
- g. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que a ESHTe possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
- h. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da ESHTe;
- i. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a ESHTe detenham a nível nacional ou internacional;
- j. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da ESHTe;
- k. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da ESHTe, sempre que existam.

3. Serviços de Transporte Ferroviário:

Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

- a. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- b. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- c. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- d. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou

transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/ evento);

- e. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- f. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
- g. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- h. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
- i. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

4. Serviços de Aluguer de Viaturas:

Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

- a. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
- b. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
- c. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
- d. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
- e. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma

a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;

- f. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente;
- g. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- h. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- i. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

5. Serviços Complementares:

Transfere – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;

- a. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
- b. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da ESHTe, ou em locais definidos caso a caso.

- 6. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados, pelo prazo indicado na proposta.
- 7. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à prestação de serviços e das garantias a ela relativas, no que respeita à qualidade dos serviços prestado.
- 8. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer falha ou discrepância dos serviços objeto do contrato que existam no momento em que os serviços lhe são prestados.

Artigo 17.º

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do Artigo 16º do presente caderno de encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;
- d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- e) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem / estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;

Artigo 18.º

Níveis de serviço

1. Os prestadores de serviços obrigam-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 19h;
- b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 19h,
- c) Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
- d) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do

serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente;

e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;

f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.

2. Além dos níveis referidos no n.º 1 do presente artigo, o prestador de serviços obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

Parte III

Disposições finais

Artigo 19.º

Sanções

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços definidos no artigo 17.º ou dos níveis de serviço definidos no artigo 18.º do presente caderno de encargos, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela ESHTe à entidade prestadora de serviços, nos termos que se seguem:

a) Pelo incumprimento, na média do trimestre, de qualquer um dos níveis de serviço indicados nas alíneas a), b), c) e e) do n.º 1 do artigo 18.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada nível de serviço não cumprido;

b) Pelo incumprimento do nível de serviço previsto na alínea d) do n.º 1 do artigo 18.º do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros multiplicado pelo valor de faturação mensal;

c) Pelo incumprimento do n.º 2 do artigo 18.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada incumprimento;

2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

Artigo 20.º

Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1 - O incumprimento contratual definitivo confere à entidade adjudicante o direito a resolução do contrato.

2 - A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.

Artigo 21.º

Legislação aplicável e foro competente

1 – Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omissa observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

2 - Para todas as questões emergentes do contrato será competente um dos centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.