SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESLOCAÇÃO, TRANSPORTE, ALOJAMENTO E SERVIÇOS COMPLEMENTARES PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **19CC04CPI002**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

ÍNDICE

1. OBJETO DO CONCURSO 4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE 4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR 4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL 4
5. AGRUPAMENTOS 5
6. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 6
7. PRESTAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA 7
8. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 7
9. PREÇO 7
10. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS 8
11. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO 8
12. REVISÃO DE PREÇOS 9
13. ADIANTAMENTOS 9
14. CAUÇÃO 9
15. SEGURO 9
16. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 10
17. PENALIDADES 10
18. RESPONSABILIDADE 11
19. RESOLUÇÃO 12
20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 13
21. ATOS DE TERCEIROS 13
22. PUBLICIDADE 13
23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 13
24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 14
25. CONFIDENCIALIDADE 15
26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 17
27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 17
28. GESTOR DO CONTRATO 17
29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 18
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS 19
30. ÂMBITO DO CONCURSO 19
31. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO 19
32. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 20
33. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 22
34. INFORMAÇÃO DETALHADA SOBRE CUSTOS DO SERVIÇO TOTAL SOLICITADO 26
35. TAXAS DE SERVIÇO 26
36. NÍVEIS DE SERVIÇO 27

ANEXOS:

ANEXO A: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO B: DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO C: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

1.1. Constitui objeto do presente concurso público internacional a ***AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESLOCAÇÃO, TRANSPORTE, ALOJAMENTO E SERVIÇOS COMPLEMENTARES PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA***, em conformidade com o estabelecido no presente caderno de encargos e respetivas cláusulas técnicas.

1.2. O presente procedimento não se encontra organizado por Lotes, na medida em que as prestações a abranger pelo respetivo objeto são técnica ou funcionalmente incindíveis.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita na Calçada da Glória, n.º 53 – 1250-112 Lisboa, com o endereço eletrónico compras@scml.pt, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

a) As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo o presente Caderno de Encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no Programa do Concurso;

b) Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;

c) As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes à execução dos serviços a contratar no âmbito do presente Caderno de Encargos.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1. As divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato, se não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:

1º Os termos dos suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;

2º Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;

3º O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;

4º A proposta do Adjudicatário;

5º Os esclarecimentos sobre a proposta do Adjudicatário, prestados pelo mesmo.

4.2. As divergências que existam entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

4.3. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o Adjudicatário deverá:

a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito à SCML;

b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da presente prestação contratual o Adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste Caderno de Encargos.

4.4. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. AGRUPAMENTOS

5.1. As entidades associadas para executar a presente prestação dos serviços a que este Caderno de Encargos respeita, deverão constituir-se na modalidade de Agrupamento Complementar de Empresas ou de Consórcio Externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no Programa do Concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.

5.2. No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único contrato de prestação de serviços, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente e cada um por si, perante a SCML, pelo cumprimento integral do contrato que firmaram.

5.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de algum(ns) do(s) membro(s) do Agrupamento/Consórcio deixar(em) de fazer parte do mesmo e sem embargo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua quota de responsabilidade pela execução das prestações contratuais perante a SCML transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos decorrentes.

5.4. No caso previsto no número anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda resolver o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do Agrupamento/Consórcio, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.

5.5. Salvo disposição imperativa da lei, qualquer alteração ao Agrupamento/Consórcio depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.

5.6. O Agrupamento/Consórcio deverá designar um dos seus membros como Representante e Interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao Representante do Adjudicatário.

5.7. O Adjudicatário, seja empresa individual, Agrupamento ou Consórcio, sempre que modificar os seus estatutos e escritórios permanentes deverá comunicar esse facto de imediato à SCML, de modo a se garantirem permanentemente os contactos técnicos e administrativos durante o período de vigência do contrato.

5.8. Para efeitos do presente procedimento todos os membros do Agrupamento/Consórcio se submetem à legislação e ao foro portugueses designados no contrato, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

6.1. O Adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos fornecimentos objeto do Contrato a celebrar por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do Contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.

6.2. No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do Contrato.

6.3. Em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do Contrato, o Adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o Contrato, que venha da ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo Contrato, nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.

6.4. A execução do Contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

6.5. Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º - A do CCP.

6.6. A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º- A do CCP.

6.7. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

7. PRESTAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer serviços a que se refere o presente Caderno de Encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos serviços contratados com o Adjudicatário.

8. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

8.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da respetiva outorga e terá a duração de **12** (**doze**) **meses,** a contar da respetiva data.

8.2. O prazo do contrato poderá ser renovado, por igual e sucessivo período, até à duração máxima de **24** (**vinte e quatro**) **meses**, se não for denunciado por qualquer das partes, através de carta registada com aviso de receção com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do respetivo termo.

8.3. O contrato cessará a sua vigência atingindo o prazo máximo de duração definido em **8.2.** ou caso seja atingido, durante esse prazo, o respetivo preço contratual previsto na **cláusula 9.ª**.

8.4. A cessação do contrato, nos termos previstos na presente cláusula, não determinará o pagamento de qualquer indemnização pela Entidade Adjudicante.

8.5. Não obstante o disposto nos números anteriores da presente cláusula, é possível recorrer a um procedimento aquisitivo por ajuste direto para a celebração de um futuro contrato com o Adjudicatário do presente procedimento, conforme previsto no **ponto 22.** do Programa do Concurso.

9. PREÇO

9.1. O preço do presente procedimento é de **€ 1.500.000,00** (**um milhão e quinhentos mil euros**), acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), à taxa legal em vigor, quando aplicável, sendo este preço o correspondente ao preço pelo qual o contrato vai ser celebrado, incluindo a possibilidade de renovação prevista na **Cláusula 8.ª** do presente Caderno de Encargos - até à duração total máxima de 24 (vinte quatro) meses.

9.2. O preço referente à execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar para o período de duração contratual é de 12 (doze) meses, é de **€ 750.000,00** (**setecentos e cinquenta mil euros**), acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), à taxa legal em vigor, quando aplicável.

9.3. O preço acima indicado foi obtido mediante critérios objetivos, considerando os gastos efetivos com os serviços de deslocação, transporte, alojamento e serviços complementares de colaboradores e convidados da SCML.

9.4. No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.

9.5. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do Caderno de Encargos, a SCML deve pagar ao Adjudicatário o preço do transporte aéreo, ferroviário, de alojamento, de aluguer de viaturas e demais serviços complementares, acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada e deduzido da taxa de desconto adjudicada.

9.6. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas inerentes à presente prestação de serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.

10. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

O Adjudicatário obriga-se a prestar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste Caderno de Encargos, competindo-lhe ainda efetuar, sem direito a quaisquer remunerações suplementares, os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo (s) seu (s) representante (s).

11. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

11.1. As faturas deverão ser enviadas via correio eletrónico, diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, para o endereço fatura@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

11.2. As faturas devem, ainda, incluir obrigatoriamente a seguinte informação, sob a pena de serem devolvidas para retificação a descrição pormenorizada dos serviços prestados, custos, taxas, descontos e outros encargos;

11.3. Apenas na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser dirigidas ao referido Núcleo, para a morada sita na Calçada da Glória, n.º 53 – 1250-112 Lisboa.

11.4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número anterior, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30** (**trinta**) **dias seguidos**, a contar da data de entrada de cada fatura, após confirmação da prestação dos serviços na SCML nos termos contratados, e desde que as mesmas tenham tido a aprovação da SCML.

11.5. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

12. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar à revisão de preços.

13. ADIANTAMENTOS

No âmbito do presente procedimento não há lugar a adiantamentos.

14. CAUÇÃO

14.1. O Adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato. Esta caução a prestar será de **5%** (**cinco por cento**) do preço contratual do seu período de vigência inicial, e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao Programa do Concurso.

14.2. Cada renovação do contrato fica condicionada à prestação de nova caução no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes do seu termo ou da sua eventual renovação, que terá por referência o preço de cada um dos respetivos períodos de vigência.

14.3. A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.

14.4. No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta e restituído o depósito ou cancelada a garantia bancária ou o seguro, depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.

14.5. Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do Adjudicatário.

14.6. A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo Adjudicatário.

15. SEGURO

15.1. Sem prejuízo da aplicação de penalidades referidas no caderno de encargos e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste Caderno de Encargos, deverá o Adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador da apólice de seguro de responsabilidade civil profissional.

15.2. Os encargos referentes ao seguro imposto por este Caderno de Encargos são da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.

15.3. O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.

15.4. A SCML, ou sua representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios das apólices de seguro.

15.5. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.

15.6. A apólice de seguro referida no **n.º 1** da presente cláusula rege-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas à mesma é o de Lisboa.

16. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

16.1. O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

16.1.1. Quando as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal e imprevisível, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;

16.1.2. Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.

16.2. A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

17. PENALIDADES

17.1. No caso de o Adjudicatário não efetuar a prestação dos serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou estabelecidas, a SCML reserva-se o direito de, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:

17.1.1. Resolver o contrato nos termos legais;

17.1.2. Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário;

17.1.3. Fazer reverter a seu favor o depósito de garantia ou acionar a garantia bancária ou seguro caução.

17.2. Pelo incumprimento dos prazos previstos na cláusula **32.ª** do presente Caderno de Encargos, a SCML poderá, até ao limite máximo legalmente previsto, aplicar as penalidades seguintes:

17.2.1. **€ 50,00** (**cinquenta euros**) por cada hora útil de atraso na resposta às solicitações com caráter normal, nos termos da **cláusula 32.3.1.;**

17.2.2. **€ 100,00** (**cem euros**) por cada hora útil de atraso na resposta às solicitações com caráter urgente, nos termos da **cláusula 32.3.2.;**

17.2.3. € 50,00 (**cinquenta euros**) por cada hora útil de atraso nas emissões e entrega de documentação com caráter normal, nos termos da **cláusula 32.5.1.;**

17.2.4. € 100,00 (**cem euros**) por cada hora útil de atraso nas emissões e entrega de documentação com caráter urgente, nos termos da **cláusula 32.5.2**.;

17.2.5. € 50,00 (**cinquenta euros**) por cada dia útil de atraso na resposta às reclamações e sugestões, nos termos da cláusula 29.6.

17.3. Pelo incumprimento das condições previstas na **cláusula 32.8**, é aplicada uma sanção de € 500,00 (quinhentos euros) por cada mês, no qual se verifique uma taxa de erro e/ou engano superior a 20% (vinte por cento) da respetiva faturação mensal.

17.4. Por cada incumprimento das demais obrigações emergentes do contrato, a SCML pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento até ao máximo de **€ 5.000,00** (**cinco mil euros**).

17.5. O valor das penalidades contratuais aplicáveis ao Adjudicatário, previstas nos números anteriores, constitui um crédito, devendo ser descontado no pagamento da primeira fatura que for apresentada por aquele após a verificação do facto que tenha dado origem à penalidade e ao apuramento daquele valor, ou em depósitos de garantia que tenham sido constituídos.

17.6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a SCML exija uma indemnização por quaisquer prejuízos causados.

17.7. Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do contrato nos termos estabelecidos neste Caderno de Encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.

17.8. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos do n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

18. RESPONSABILIDADE

18.1. Se o Adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o Adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.

18.2. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços prestados, sendo o único responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações respetivas.

18.3. O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o Adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.

18.4. Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.

18.5. Em qualquer altura e logo que solicitado por escrito pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir erros, as desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.

18.6. As ações de supervisão e controlo da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à execução do contrato.

19. RESOLUÇÃO

19.1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º do CCP e ainda do disposto no artigo 333.º e 448.º ambos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.

19.2. A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário designadamente nos casos seguintes:

19.2.1. Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes da prestação de serviços;

19.2.2. Se o valor acumulado das penalidades atingir **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, conforme o estatuído na cláusula **17.7.** deste Caderno de Encargos;

19.2.3. Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;

19.2.4. Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da prestação de serviços.

19.3. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclude o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução.

19.4. Se a resolução for imputável ao Adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.

19.5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos, nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML o mesmo deverá ser pago pelo Adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a sua notificação.

19.6. A SCML, independentemente da conduta do Adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o Adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias seguidos.

19.7. A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

20.1. No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO A** do presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em http://www.scml.pt.

20.2. O Adjudicatário deverá entregar e subscrever, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO B** do presente Caderno de Encargos.

21. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços para que foi contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

22. PUBLICIDADE

O Adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade, diretamente relacionada com o objeto deste procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

23.1. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, no fornecimento dos bens objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.

23.2. Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no ponto anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

24.1. Sempre que a execução do Contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

24.2. Por "tratamento de dados pessoais" ou "tratamento", entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

24.3. Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o Adjudicatário obriga-se a:

24.3.1. Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;

24.3.2. Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;

24.3.3. Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

24.3.4. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;

24.3.5. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

24.3.6. Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

24.3.7. Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;

24.3.8. Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;

24.3.9. Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do Adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;

24.3.10. Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluído o fornecimento de bens relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

24.3.11. Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.

24.4. O Adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial quando:

24.4.1. Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário no âmbito do presente procedimento;

24.4.2. A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.

24.5. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo Adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o Adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

25. CONFIDENCIALIDADE

25.1. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da execução dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação

sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma acidental e involuntária.

25.2. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo, sem limitar, dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e/ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato, obrigando-se o Adjudicatário a subscrever Acordo Irrevogável de Confidencialidade, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO C** do presente Caderno de Encargos.

25.3. 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 direto ou indireto, incluindo, sem limitar, todo e qualquer uso comercial, real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

25.4. O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do Contrato a celebrar, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.

25.5. 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, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada 5 (cinco) dias úteis após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.

25.6. Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminada a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

25.7. Terminada a execução do contrato, o Adjudicatário fica ainda obrigado a devolver, ou a destruir e fazer prova de destruição da informação e registos, independentemente do suporte utilizado (papel, ficheiros eletrónicos), emitindo e enviando à SCML um auto de destruição da informação produzida e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.

25.8. O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será

responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.

25.9. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

26.1. Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez) dias seguidos**, através de carta registada com aviso de receção para o indicado na cláusula 2.ª do presente Caderno de Encargos, para que, de colaboração, as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

26.2. Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato objeto do presente procedimento por parte do Adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

27.1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **Cláusula 2.ª** do presente Caderno de Encargos.

27.2. Qualquer alteração das informações de contrato constantes no Caderno de Encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

28. GESTOR DO CONTRATO

28.1. A SCML designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

28.2. Ao gestor do contrato compete, em caso de deteção de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas

28.3. O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data de entrega dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

29.1. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços, será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

29.2. Em tudo o omisso no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos na sua redação atual e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

30. ÂMBITO DO CONCURSO

O presente concurso tem como objeto a aquisição de serviços de deslocação, transportes, alojamento e serviços complementares para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), nomeadamente:

- **SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO** - consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- **SERVIÇOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO E RODOVIÁRIO** - consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão do título de transporte ferroviário e rodoviário nacional e internacional;
- **SERVIÇOS DE ALOJAMENTO** - consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional;
- **SERVIÇOS DE ALUGUER DE VIATURAS (RENT-A-CAR)** - consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
- **OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES** – vistos, aluguer de viaturas ligeiras com motorista e aluguer de autocarros com motorista, transferes e seguros de viagem, quando solicitado e aplicável;
- **VOUCHERS DE OFERTA** – emissão de títulos com determinado valor monetário, fixado pela entidade Adjudicante e que poderá ser gasto nos serviços de viagens disponibilizados pelo Adjudicatário durante a execução do contrato a celebrar.

31. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

31.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o Adjudicatário a obrigação principal de prestar serviços de agenciamento de viagens, transportes, aluguer de viaturas, alojamento e serviços complementares, de acordo com as condições de prestação de serviços definidas nas cláusulas **32.ª** e **33.ª** do Caderno de Encargos.

31.2. Constituem obrigações do Adjudicatário, designadamente, as seguintes:

a) Coordenar e implementar todas as ações necessárias à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;

b) Preencher e cumprir todos os requisitos legais previstos para o exercício da atividade;

c) Comunicar antecipadamente à SCML, logo que dele tenha conhecimento, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer obrigação contratual;

d) Comunicar imediatamente à SCML qualquer facto que ocorra, que impeça, ou que altere os prazos de prestação dos serviços, fundamentadamente;

e) Comunicar imediatamente à SCML qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus Representantes legais, a sua situação jurídica e/ou comercial;

f) Executar o objeto da presente prestação de serviços de forma profissional e competente;

g) Prestar atempadamente todas as informações relativas à prestação de serviços que lhe sejam solicitadas pela SCML;

h) Possuir todas as autorizações necessárias, registos e licenças indispensáveis ao pontual cumprimento das obrigações contratuais;

i) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, assim como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;

j) Cumprir o dever de sigilo e assinar o Acordo de Confidencialidade, conforme **ANEXO C** do presente Caderno de Encargos;

k) Nomear um Gestor de Serviços (e um substituto) responsável pelo contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo, afeto à sua gestão, ao qual competirá, nomeadamente:

i. Comunicar as alterações que ocorram a essas nomeações;

ii. Assegurar que o fluxo diário de pedidos e a respetiva execução se processe de acordo com as condições da prestação de serviços definidas no Caderno de Encargos, nomeadamente através de uma linha telefónica de acesso privilegiado e de endereço de correio eletrónico exclusivo, para a SCML;

iii. Assumir, por solicitação da SCML, a resolução de qualquer pedido formulado, sempre que o mesmo não tenha sido resolvido nos termos estipulados no contrato;

iv. Prestar todos os esclarecimentos, relativos à faturação e execução do contrato, solicitados pela SCML;

v. Prestar assistência no decurso dos serviços prestados, sempre que solicitado, mediante contacto telefónico, correio eletrónico e presencialmente;

vi. Assegurar relatórios mensais de faturação, bem como dos serviços prestados.

32. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

32.1. O Adjudicatário deve assegurar:

32.1.1. O envio da informação dos requisitos necessários à boa execução para prestação do serviço (tais como vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, entre outras), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, greves, entre outras).

32.1.2. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas e preços mais económicos, nos diversos sistemas disponíveis, tendo em conta os requisitos de serviço solicitados pela SCML.

32.1.3. A existência de um Gestor de Serviço (e um seu substituto), que possa ser contactado todos os dias do ano, **24** (**vinte e quatro**) **horas por dia**, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços, bem como de assistência em viagem.

32.1.4. A entrega e o levantamento de toda a documentação física necessária à prestação destes serviços, nas instalações da SCML, e/ou em outros locais indicados pela Entidade Adjudicante, que não seja possível circulação por via eletrónica.

32.2. Os serviços serão executados mediante requisição escrita da SCML através de correio eletrónico, cujo endereço será fornecido pela SCML na data da assinatura do contrato.

32.3. A requisição dos serviços pela SCML deverá mencionar o caráter normal ou urgente dos mesmos. Após a receção das requisições referidas nos números anteriores, deve o Adjudicatário, responder:

32.3.1. No **prazo máximo de 24** (**vinte e quatro**) **horas úteis**, aos pedidos de serviços com **caráter normal.**

32.3.2. No **prazo máximo de 2** (**duas**) **horas úteis,** aos pedidos de serviços com **caráter urgente**.

32.4. Os serviços só serão executados pelo Adjudicatário após a aceitação expressa e por escrito da SCML.

32.5. As emissões e entrega de documentação devem ser efetuadas, após a confirmação da SCML e por escrito para a sua realização, nos seguintes termos:

32.5.1. No **prazo máximo de 2** (**duas**) **horas úteis**, para a execução dos serviços com **caráter normal**.

32.5.2. No prazo máximo de **1** (**uma**) **hora útil** para a execução dos serviços com **caráter urgente**.

32.6. As respostas às reclamações e sugestões deverão ser inferiores a **5** (**cinco**) **dias úteis**.

32.7. Para efeitos dos prazos previstos na presente Cláusula, serão considerados os dias úteis, das 9 horas às 19 horas;

32.8. Garantir uma taxa de erro e/ou engano inferior a 20% (vinte por cento) na faturação mensal;

32.9. A SCML reserva-se no direito de consultar outras Entidades, devendo o Adjudicatário acompanhar o preço mais baixo, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.

32.10. A SCML, ao abrigo do direito de consulta previsto na cláusula anterior, pode, ainda, apresentar à Entidade Adjudicatária, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

32.11. Nas situações previstas nos números **32.9.** e **32.10.**, e caso o Adjudicatário não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste à SCML o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por Entidade diferente do Adjudicatário.

33. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

33.1. **NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO**, o Adjudicatário obriga-se a:

33.1.1. Consultar e disponibilizar informação de viagens aéreas nacionais e internacionais, em companhias regulares e *low cost*, de acordo com a solicitação da SCML.

33.1.2. Apresentar opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis.

33.1.3. Apresentar, pelo menos, **2** (**duas**) **propostas** para a viagem solicitada.

33.1.4. Acompanhar a informação a que se referem os pontos anteriores da presente cláusula dos seguintes elementos:

a) Classes de voo;

b) Tarifas mais económicas disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das mesmas;

c) Política de alteração, reembolso e cancelamento de cada proposta apresentada;

d) Possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a SCML e indicar a validade das mesmas;

e) Indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a SCML deve fornecer;

f) Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (p. ex. mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transferes, entre outros).

33.1.5. Reservar, emitir e enviar para a SCML as passagens aéreas nacionais e internacionais, preferencialmente por via eletrónica;

33.1.6. Disponibilizar toda a informação útil sobre a viagem, nomeadamente, itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, entre outros;

33.1.7. Disponibilizar toda a informação sobre os custos associados, que permitam à SCML calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local de alojamento/destino e vice-versa);

33.1.8. Disponibilizar toda a informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrita e através de correio eletrónico, permitindo que a SCML verifique a conformidade do itinerário proposto com o solicitado;

33.1.9. Sempre que solicitado deverá ser assegurado o serviço de *check in online*, junto da companhia aérea - todos os dias do ano, 24 (vinte e quatro) horas por dia~~)~~;

33.1.10. Proceder à alteração e cancelamento de viagens;

33.1.11. Assegurar a elaboração de proposta de adesão a programas de fidelização das companhias áreas a favor da Adjudicatária.

33.2. **NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO E RODOVIÁRIO**, o Adjudicatário obriga-se a:

33.2.1. Consultar e disponibilizar informação de viagens ferroviárias e rodoviárias, em território nacional e/ou internacional, de acordo com a solicitação da SCML, a qual deve contemplar os seguintes elementos:

a) Classe no serviço de transporte ferroviário;

b) Horário de partida e chegada;

c) Política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;

d) Indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a SCML deverá fornecer;

e) Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.

33.2.2. Reservar, emitir e enviar para a SCML os bilhetes, preferencialmente por via eletrónica e sempre que as companhias ferroviárias e rodoviárias o permitam;

33.2.3. Disponibilizar toda a informação útil sobre a viagem, nomeadamente, itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, estações, entre outros;

33.2.4. Disponibilizar toda a informação sobre os custos associados, que permitam à SCML calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e rodoviário e o local de alojamento/destino e vice-versa);

33.2.5. Disponibilizar toda a informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrita e através de correio eletrónico, permitindo que a SCML verifique a conformidade do itinerário proposto com o solicitado;

33.2.6. Proceder à alteração e cancelamento da viagem;

33.2.7. Assegurar a elaboração de proposta de adesão a programas de fidelização das companhias ferroviária e rodoviárias a favor da Adjudicatária

33.3. **NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALOJAMENTO**, o Adjudicatário obriga-se a:

33.3.1. Consultar e disponibilizar informação sobre tarifas de alojamento, quer dos hotéis nacionais e/ou internacionais quer de outras tipologias de alojamento indicados pela Entidade Adjudicante, quer dos sugeridos pelo Adjudicatário, dentro das condições solicitadas pela SCML (por exemplo: hotéis, apartamentos, entre outros).

33.3.2. Apresentar, pelo menos, **2** (**duas**) **alternativas** para o alojamento dentro das condições solicitadas pela SCML.

33.3.3. A informação a que se referem os pontos anteriores da presente cláusula deverá ser acompanhada dos seguintes elementos:

a) Categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;

b) Privilegiar as opções de alojamento mais próximas dos locais de destino;

c) Informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a respetiva validade;

d) Política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;

e) Possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a SCML e indicar a validade da mesma;

f) Informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços integrados no regime de alojamento apresentado, moradas, horários, acessibilidades;

g) Indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a SCML deve fornecer;

h) Outros elementos considerados relevantes.

33.3.4. Reservar, emitir e enviar para a SCML o(s) voucher(s) de alojamento, preferencialmente por via eletrónica, o(os) qual(ais) deve(m) ser acompanhado(s) de toda a informação útil sobre o alojamento, nomeadamente, itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, entre outros;

33.3.5. Disponibilizar toda a informação útil sobre o alojamento, nomeadamente, itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, estações, entre outros;

33.3.6. Disponibilizar toda a informação sobre os custos associados, que permitam à SCML calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e rodoviário e o local de alojamento/destino e vice-versa);

33.3.7. Disponibilizar toda a informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrita e através de correio eletrónico, permitindo que a SCML verifique a conformidade da viagem com o solicitado;

33.3.8. Proceder à alteração e cancelamento do alojamento;

33.3.9. Assegurar a elaboração de proposta de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da Adjudicatária.

33.4. **NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALUGUER DE VIATURAS (RENT-A-CAR) NA MODALIDADE DE "*FULL CREDIT*"**, o Adjudicatário obriga-se a:

33.4.1. Consultar e disponibilizar informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas, praticadas em território nacional e/ou internacional, quer das indicadas pela Entidade Adjudicante, quer das sugeridas pelo Adjudicatário, dentro das condições solicitadas, sendo que, em regra, deverão ser indicadas as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas;

33.4.2. Reservar, emitir e enviar para a SCML o(s) voucher(s) de aluguer de viaturas, preferencialmente por via eletrónica, o(os) qual(ais) deve(m) ser acompanhado(s) de toda a informação útil sobre o aluguer, nomeadamente os serviços nele incluídos, moradas, horários, entre outros;

33.4.3. Apresentar, pelo menos, **2** (**duas**) **propostas** para o aluguer, dentro das condições solicitadas e/ou dentro de condições mais favoráveis;

33.4.4. Disponibilizar toda a informação sobre os custos associados, que permitam à SCML calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final;

33.4.5. Disponibilizar toda a informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrita e através de correio eletrónico, permitindo que a SCML verifique a conformidade do aluguer com o solicitado;

33.4.6. Negociação de tarifas preferenciais com empresa de *rent-a-car* para utilização pela entidade adjudicante;

33.4.7. Proceder à alteração e cancelamento de alugueres de viaturas;

33.4.8. Assegurar a elaboração de proposta de adesão a programas de fidelização das empresa de *rent-a-car* a favor da Adjudicatária.

33.5. **NA PRESTAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES (VISTOS, ALUGUER DE VIATURAS LIGEIRAS COM MOTORISTA E ALUGUER DE AUTOCARROS COM MOTORISTA, TRANSFERES E SEGUROS PARA COLABORADORES DA SCML E OUTROS)**, o Adjudicatário obriga-se a, nomeadamente a:

33.5.1. Vistos

a) Informar sobre a obrigatoriedade de emissão de visto nas deslocações quando necessário;

b) Gerir todo o processo de obtenção de vistos com máxima rapidez, solicitando à SCML a informação necessária para o efeito;

c) Envio à SCML do(s) visto(s), o(s) qual(ais) deve(m) ser(em) acompanhado(s) de toda a informação pertinente;

33.5.2. Aluguer de viaturas ligeiras com motorista e aluguer de autocarros com motorista para colaboradores da SCML e outros

a) Consultar e disponibilizar informação sobre as tarifas de aluguer mais económicas de viaturas, praticadas em território nacional e/ou internacional, quer das indicadas pela Entidade Adjudicante, quer das sugeridas pelo Adjudicatário, dentro das condições solicitadas;

b) Reservar, emitir e enviar para a SCML o(s) voucher(s) de aluguer de viaturas, preferencialmente por via eletrónica, o(os) qual(ais) deve(m) ser acompanhado(s) de toda a informação útil sobre o aluguer, nomeadamente os serviços nele incluídos, moradas, horários, entre outros;

c) Proceder à alteração e cancelamento de alugueres de viaturas.

33.5.2. Transferes

Informar da necessidade da conveniência de requisitar um serviço de transfere, caso o mesmo não seja solicitado.

33.5.3. Seguros

Comunicar quais os seguros de viagem necessários e adequados a cada deslocação.

34. INFORMAÇÃO DETALHADA SOBRE CUSTOS DO SERVIÇO TOTAL SOLICITADO

Relativamente aos serviços previstos na cláusula anterior, o Adjudicatário deverá disponibilizar a informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à Entidade Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o seu início até ao destino final.

35. TAXAS DE SERVIÇO

35.1. As taxas de serviço, por tipologia de serviço, e por transação, não podem ser superiores às determinadas no quando infra, no prazo de vigência do contrato:

SERVIÇO	TAXA DE SERVIÇO MÁXIMA POR TRANSAÇÃO
TRANSPORTE AÉREO – EMISSÃO DE BILHETES	€ 2,00
PROCESSO DE VISTO PARA ANGOLA, MOÇAMBIQUE E RÚSSIA	€ 30,00
PROCESSO DE VISTO PARA OS RESTANTES PAÍSES	€ 15,00

35.2. Compreende-se por transação o bilhete/visto emitido por passageiro.

35.3. Não serão cobradas taxas de serviço além das referidas no **n.º 1** da presente **cláusula.**

35.4. No que concerne aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das entidades, nacionais e estrangeiras, que operem os serviços de transporte ferroviário, rodoviário e aéreo, de alojamento e de aluguer de viaturas.

35.5. Para efeitos do número anterior, o Adjudicatário deverá sempre informar a SCML da política de cancelamento praticada em cada viagem, alojamento, e demais serviços, sob pena de, caso não existir essa comunicação e se verifique o cancelamento, a SCML não se responsabiliza por quaisquer custos adicionais.

35.6. No preço a pagar pela taxa de serviço referente aos processos de visto encontra-se incluída a seguinte prestação de serviços:

a) Preenchimento de documentos;

b) Suporte telefónico e eletrónico;

c) Validação de toda a documentação necessária junto das entidades competentes para o efeito;

d) Recolha e entrega da documentação nas instalações do serviço requisitante ou em outro local indicado pela SCML;

e) Entrega da documentação na Embaixada ou Consulado;

f) Serviço de estafeta para marcação de vez na Embaixada ou Consulado (presença diurna);

g) Apoio aos viajantes dentro e fora das instalações da Embaixada ou Consulado.

35.7. No seguimento do número anterior e no que se refere à obtenção do visto, não serão cobrados à SCML quaisquer outros custos que não o valor do visto tabelado pelas respetivas Embaixadas ou Consulados, acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada.

36. NÍVEIS DE SERVIÇO

O Adjudicatário deve cumprir os seguintes níveis de serviço mínimos:

a) Garantir um Gestor de Serviço (e um seu substituto), que possa ser contactado todos os dias do ano, **24** (**vinte e quatro**) **horas por dia**, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços, bem como de assistência em viagem, nos termos do disposto na **alínea k) da cláusula 31.2.**;

b) Responder às requisições de **caráter normal** no **prazo máximo de 24** (**vinte e quatro**) **horas úteis** a contar da respetiva solicitação pela SCML, nos termos da **cláusula 32.3.1.**;

c) Responder às requisições de **caráter urgente** no **prazo máximo de 2** (**duas**) **horas úteis** a contar da respetiva solicitação pela SCML, nos termos da **cláusula 32.3.2.**;

d) Emitir e entregar a documentação de **caráter normal** no **prazo máximo de 2** (**duas**) **horas úteis**, após a confirmação da SCML para a sua realização, nos termos da **cláusula 32.5.1.**;

e) Emitir e entregar a documentação de **caráter urgente** no **prazo máximo de 1** (**uma**) **hora útil**, após a confirmação da SCML para a sua realização, nos termos da **cláusula 32.5.2.**;

f) Responder às reclamações e sugestões no prazo máximo de **5** (**cinco**) **dias úteis, nos termos da cláusula 32.6;**

g) Garantir uma taxa de erro e/ou engano inferior a 20% (vinte por cento) na faturação mensal, nos termos da cláusula **32.8.**;

ANEXO A

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES

DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(DISPONIBILIZADO EM VERSÃO PDF)

ANEXO B

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA:_____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA:_____

MORADA (SEDE):_____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL:_____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL:_____

MORADA:_____

CARGO:_____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato de ***AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESLOCAÇÃO, TRANSPORTE, ALOJAMENTO E SERVIÇOS COMPLEMENTARES PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA***, celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ___ de _____ de 2019.

Assinatura do declarante e carimbo

_____

ANEXO C

ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, com morada na Calçada da Glória, n.º 53, em Lisboa, adiante designada por **PRIMEIRA OUTORGANTE**, e representada neste ato pelo _____

e

_____, com sede na _____ com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva----------, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por _____, na qualidade de_____, titular do cartão de cidadão n.º-------, válido até----------/ bilhete de identidade nº----------, emitido em ----------, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

(…)

Celebram as partes o presente acordo de confidencialidade, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª

1 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela Primeira Outorgante, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente (incluindo sem limitar, quaisquer documentos em qualquer suporte; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software) no âmbito ou por força do presente acordo, seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML.

2 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML.

CLÁUSULA 2ª

1 - Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:

a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela Primeira à Segunda Outorgante;
b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela Primeira à Segunda Outorgante;

c) Esteja já em poder da Segunda Outorgante no momento da sua transmissão a este pela Primeira Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
d) Seja obtida pela Segunda Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3ª parte;
e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela Primeira Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da Segunda Outorgante;
f) Seja exigível por lei à Segunda Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a Primeira Outorgante, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

2 - Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o fim do acordo.

CLÁUSULA 3ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a Primeira Outorgante, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

CLÁUSULA 5ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª

1 - As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.

2 - Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:

a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no

terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

A Segunda Outorgante obriga-se a restituir todo o material entregue quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

Cláusula 8ª

A Segunda Outorgante obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente pacto seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.

CLÁUSULA 9ª

A Segunda Outorgante será responsável por todos os danos que a Primeira Outorgante venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referidas.

CLÁUSULA 10ª

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 11ª

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Foro da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ___ de _____ de 2019.

Em representação da SCML Em representação da _____