

Aprovo o presente Caderno
de Encargos

A Reitora
(Carla Padrel de Oliveira)

__/__/__

Concurso Público 2020/01

**Aquisição de serviços de viagens, transportes, alojamentos e serviços
complementares**

Caderno de Encargos

Parte I**Do contrato****Artigo 1º****Objeto**

O presente caderno de encargos compreende os artigos a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual realizado ao abrigo de concurso público sem publicitação internacional que terá por objeto a aquisição de serviços de viagens, transportes aéreos, ferroviários, rodoviários e alojamentos e serviços complementares com o CPV 63510000-7, Serviços de agências de viagens e serviços similares, para a Universidade Aberta (UAb).

Artigo 2º**Forma e documentos contratuais**

1. O contrato será reduzido a escrito, após a aprovação da minuta do contrato pela entidade competente.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a. O programa do concurso;
 - b. O caderno de encargos;
 - c. Os suprimimentos dos erros e das omissões do programa do concurso e do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente, para a decisão de contratar;
 - d. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao programa do concurso e caderno de encargos;
 - e. A proposta adjudicada;
 - f. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados esses mesmos documentos.
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 propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Artigo 3º

Gestor do contrato

1. Para efeitos de gestão do contrato, o cocontratante deve nomear um responsável, a quem cabe essencialmente desempenhar funções de natureza técnica, sendo sua responsabilidade assegurar o cumprimento da prestação do objeto do contrato, e a quem cabe representar o cocontratante em todos os assuntos relacionados com a fase de execução do mesmo.
2. O responsável será o único ponto de contato durante a execução do serviço entre a entidade adjudicante e o cocontratante.
3. A identificação do responsável referido no número anterior deve ser fornecida à Universidade Aberta, aquando da assinatura do Contrato.
4. Para efeitos dos números anteriores e dos previstos no artigo 290.º-A do CCP, o primeiro outorgante designa Carlos Dias como gestor do contrato.
5. O primeiro outorgante poderá, a todo o tempo e mediante notificação simples dirigida à(s) entidades, substituir o gestor do contrato.

Artigo 4º

Duração do contrato

A prestação de serviços objeto deste Caderno de Encargos terá início a 01 de junho de 2020, com a duração de 3 (três) anos, com término a 31 de maio de 2023, ou quando seja atingido o preço contratual previsto no n.º 3 do artigo seguinte, se este ocorrer em data anterior, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 5º

Preço contratual

- 1- Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao prestador de serviços o preço do transporte aéreo, ferroviário, rodoviário e alojamento e serviços complementares, acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada e do IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2- O preço a pagar pelos vistos consulares não pode, em qualquer caso, ser superior ao valor tabelado pelos respetivos consulados.
- 3- O somatório das quantias a pagar aos prestadores de serviços não pode, em qualquer caso, ser superior a **210.000,00€** (duzentos e dez mil euros), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.

Artigo 6º

Taxas de serviço

1. As taxas de serviço, por tipologia de serviço e por transação, não podem em qualquer caso ser superiores à determinada no infra, no prazo de vigência do contrato:
 - a. **€2,00** (dois euros) Taxa serviço de emissão de bilhete/voucher, alteração do bilhete/voucher, cancelamento do bilhete/voucher e remissão do bilhete/voucher de voos nacionais e internacionais; Taxa serviço de emissão de voucher de alojamento, alteração de de voucher de alojamento, cancelamento de voucher de alojamento e remissão de voucher de alojamento; Taxa serviço de emissão de bilhete/voucher de bilhete de transporte ferroviário/rodoviário, alteração do bilhete/voucher de bilhete de transporte ferroviário/rodoviário, cancelamento do bilhete/voucher de bilhete de transporte ferroviário/rodoviário e remissão do bilhete/voucher de bilhete de transporte ferroviário/rodoviário; Taxa serviço de emissão de vistos, transfers e documentação, alteração de vistos, transfers e documentação, cancelamento de vistos, transfers e documentação, entrega de vistos e documentação.
2. Apresentação da taxa de desconto aplicada sobre o valor de cada fatura.
3. Compreende-se por transação o bilhete/visto emitido por passageiro.
4. No que se refere aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados custos associados às unidades hoteleiras e das companhias aéreas.
5. Para efeitos do número anterior, o prestador de serviços deverá sempre informar o adjudicante da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento, sob pena de, caso não haja essa comunicação, não lhe poderem ser cobradas quaisquer importâncias a esse título.
6. Declarar expressamente que o preço proposto é o melhor em determinada data para o plano de viagem.
7. Caso se verifique que existe no mercado uma proposta, com as mesmas características (data, hora, itinerário e companhia aérea), de valor inferior, esta deverá, no mínimo, ser igualada.
8. O preço apresentado para a viagem pretendida, deverá ser assegurado impreterivelmente durante 24 (vinte e quatro) horas, após a receção do *email* do prestador de serviços com a referida proposta.

Artigo 7º

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. Prestar o serviço à entidade adjudicante, conforme as características técnicas e requisitos mínimos constantes nas especificações do presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, bem como emitir relatórios de níveis de serviço, se solicitados, que permitam à UAb monitorizar a execução do contrato;
- b. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, nomeadamente:
 - i. No que respeita à identificação da equipa de trabalhadores a afetar à prestação de serviços e designação do respetivo gestor de cliente responsável e um substituto, antes da data de celebração do contrato, com os respetivos contactos telefónicos e eletrónicos, que assegure que o fluxo diário de pedidos se processe de acordo com as condições definidas, podendo a UAb, fundamentadamente, solicitar a substituição de algum trabalhador afeto, mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 60 dias;
 - ii. Adquirir ou alocar todos os bens móveis e materiais necessários aos trabalhos da prestação de serviços, bem como suportar todos os gastos com a sua manutenção e conservação durante o período de vigência do contrato, de forma a assegurar o contacto telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto.
- c. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento dos bens/a prestações dos serviços objeto do procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;
- d. Não alterar as condições da prestação dos serviços, fora dos casos previstos no presente caderno de encargos, nomeadamente não proceder a aumentos de preço dos serviços, sendo que qualquer atualização está limitada à aplicação do Índice de Preços ao Consumidor, a efetuar à UAb mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 60 dias, a qual deverá aceitar pela mesma forma;
- e. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
- f. Comunicar qualquer facto 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 àquela 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.
 - i. Emitir a fatura após o vencimento da obrigação respetiva e fazê-la chegar aos serviços da UAb, na morada a indicada no n.º 5 do art.º 14.º, bem como prestar os esclarecimentos necessários relativamente às faturas emitidas, a sua eventual correção, e emitir relatórios de faturação, se e sempre que solicitados, que permitam à UAb monitorizar o contrato celebrado.
 - j. Prestar garantia aos serviços, no mínimo, pelo prazo de 2 anos a contar da data da sua aceitação, contra quaisquer não-conformidades ou discrepâncias com as exigências legais e com as características, especificações e requisitos técnicos, correndo por sua conta os encargos inerentes à reposição dos resultados contratados.

Artigo 8º

Responsabilidade do adjudicatário

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à Universidade Aberta ou a terceiros, em razão do incumprimento, total, parcial ou defeituoso, das obrigações decorrentes do presente contrato que, por sua mera culpa ou dolo, provoque, nos termos das normas gerais de direito e do presente.
2. O adjudicatário responde ainda perante a Universidade Aberta ou a terceiros, pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. O adjudicatário responde, independentemente de culpa, pelos danos causados à Universidade Aberta pela execução deficiente do contrato.
4. Nenhuma das partes responde por danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do contrato decorrente de caso fortuito ou força maior.
5. A parte que pretenda beneficiar-se do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.

Artigo 9º

Obrigações da entidade adjudicante

- 1- A entidade adjudicante é exclusivamente responsável pelo pagamento dos serviços que lhe sejam

prestados.

- 2- Comunicar ao adjudicatário, por qualquer meio escrito, em tempo útil, qualquer discordância quanto aos serviços prestados, valores faturas ou equivalente, assim como os respetivos fundamentos para a discordância.

Artigo 10º

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, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à 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 à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Artigo 11º

Cessão da posição contratual

Não é permitida a cessão da posição contratual nos termos do disposto no artigo 317.º do CCP.

Artigo 12º

Subcontratação

1. A subcontratação pelo adjudicatário depende sempre de autorização expressa por escrito da UAb nesse sentido.
2. Para efeitos dessa autorização, o subcontratado deve apresentar ao adjudicatário, toda a documentação exigida no âmbito do procedimento pré contratual que deu origem ao contrato, sendo esta posteriormente apresentada por este à UAb.
3. A UAb deverá ter acesso a toda a informação que lhe permita verificar, designadamente, se o subcontratado está nalguma das situações previstas no artigo 55.º CCP e se tem capacidade técnica, material, financeira e humana para assegurar o cumprimento pontual do contrato.

Artigo 13º**Caução**

Atendendo ao encargo previsível do contrato de **210.000,00€** (duzentos e dez mil euros), o adjudicatário deverá prestar caução no valor de 1% do preço contratual e no prazo de 10 dias a contar da notificação de adjudicação de acordo com estabelecido no capítulo IX - Caução (artigos 88.º a 91.º do CCP), destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais.

Artigo 14º**Condições de pagamento**

1. A quantia devida pela entidade adjudicante deve ser paga no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva e após a prestação do serviço, devendo ainda cumprir com as exigências impostas pelo artigo 9.º n.º 1 da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso (LCPA), conforme Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atual.
2. Entende-se por vencimento da obrigação respetiva a emissão dos documentos de viagem e/ou alojamento.
3. Em caso de atraso no pagamento por parte da entidade contraente pública, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora.
4. Em caso de discordância, por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores apresentados nas faturas, deve aquela comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura.
5. As faturas deverão ser emitidas em nome de Universidade Aberta, NIF 502 110 660 e enviadas para a Divisão de Compras e Património, sito na Rua Almirante Barroso, n.º 38, 1000-013 Lisboa, com a referência aos documentos que lhe deram origem, isto é, deve especificar o número de pedido e número sequencial de compromisso.
6. As faturas devem ainda incluir, sob pena de devolução, as seguintes menções.
 - a. Descrição pormenorizada do serviço prestado;
 - b. Identificação da pessoa e do número de compromisso;
 - c. Discriminação da taxa de serviço a cobrar.

Artigo 15º

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 16º

Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Parte II

Especificações técnicas

Artigo 17º

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

1- O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do anexo A 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;
- g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Prestação de atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail.

Artigo 18º

Níveis de serviço

1. O adjudicatário obriga-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, 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 adjudicatário obriga-se ainda a 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 a entrega de orçamentos.
3. O preço apresentado para a viagem pretendida, deverá ser assegurado impreterivelmente durante 24 (vinte e quatro) horas, após a receção do *email* do prestador de serviços com a referida proposta.

Artigo 19º

Local

- 1- Os bilhetes deverão ser entregues no horário normal de expediente da entidade adjudicante, entre as 09h00m e as 17h00m, para o correio eletrónico compras@uab.pt.

Artigo 20º

Organização de viagens

1. O adjudicatário obriga-se a proceder à organização das viagens que lhe sejam solicitadas pela entidade adjudicante, de acordo com as indicações prestadas pela mesma e sempre em conformidade com o estabelecido no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.
2. A solicitação de qualquer viagem por parte da entidade adjudicante deve ser feita por escrito, designadamente, através de correio eletrónico.
3. Não obstante as indicações, mais ou menos concretas e detalhadas, por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário compromete-se a sugerir à mesma, itinerários, ligações e tipos de alojamento alternativos que caibam no âmbito das suas pretensões e necessidades.
4. Para o cumprimento da obrigação prevista no número anterior, o adjudicatário deve considerar o interesse das circunstâncias alternativas por parte da entidade adjudicante, bem como as vantagens ao nível da eficiência e racionalidade de tempo e meios.
5. As sugestões apresentadas pelo adjudicatário nos termos dos números 3 e 4 deste artigo, bem como, as condições pelo mesmo propostas, devem ser realizadas em estrita observância da solicitação da entidade adjudicante, com indicação de todos os custos envolvidos, não podendo o adjudicatário adquirir qualquer serviço ou incorrer em qualquer despesa relacionada com a viagem sem prévia aceitação expressa, por escrito, pela entidade adjudicante.

Artigo 21º

Dever de informação

1. Sem prejuízo do cumprimento de todas as obrigações de informação que sobre si legalmente impendam, o adjudicatário obriga-se sempre que a viagem em causa implique a necessidade de documento de identificação civil ou passaporte, e/ou a necessidade de cumprimento de formalidades sanitárias, a informar atempadamente a entidade adjudicante desse facto, descrevendo as formalidades sanitárias obrigatórias e fornecendo as indicações necessárias para o respetivo cumprimento.
2. Caso a viagem se realize no território dos Estados membros da União Europeia, o adjudicatário deve informar a entidade adjudicante da documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

Artigo 22º

Licenças

O adjudicatário deve ser titular da licença legalmente exigida para o exercício da atividade de agências de viagens e turismo, bem como de quaisquer outras necessárias relacionadas com a execução das prestações contratuais objeto do contrato.

Artigo 23º

Linha de Apoio e Assistência em Viagem

1. O adjudicatário deverá disponibilizar uma linha telefónica de apoio de assistência imediata e personalizada aos funcionários ou colaboradores da entidade adjudicante para esclarecimentos, marcações, alterações e/ou anulações de algum serviço bem como para assistência aos passageiros em viagem, a qual deverá estar disponível no horário das 9:00h às 19:00h, durante os dias úteis.
2. Nos termos do número anterior, o adjudicatário deverá prestar assistência imediata aos passageiros em viagem e resolver situações de emergência nas suas deslocações como, alterações, reservas e cancelamentos de bilhetes de transporte, hotéis, assistência em viagem, vistos, vacinas, aeroportos, entre outras necessárias

Parte III**Disposições finais****Artigo 24.º****Penalidades contratuais**

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, sem prejuízo do direito de resolução previsto no artigo seguinte, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela entidade adjudicante à entidade adjudicatária, 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 17.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 17.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 da alínea f) do n.º 1 do artigo 17.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa;
 - d. Pelo incumprimento do n.º 2 do artigo 18.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada incumprimento.
 - e. Pelo incumprimento do n.º 3 do artigo 18.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada incumprimento.

Artigo 25.º**Resolução sancionatória por incumprimento contratual**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, a Universidade Aberta pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pela não conformidade na prestação dos serviços e não aceitação dos fundamentos para tanto invocados.
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias ou o montante da dívida exceda 20% do preço contratual.
3. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.

4. O direito de resolução pode ser exercício mediante declaração escrita enviada pela parte que aplica a resolução à outra parte e produz efeitos 30 dias após a sua receção, salvo se a parte alvo de sancionamento cumprir as obrigações em atraso nesse prazo.

Artigo 26º

Comunicações e notificações

Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, ou para o correio eletrónico compras@uab.pt, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.

Artigo 27º

Execução dos serviços

1. Os serviços serão executados mediante envio de email da entidade adjudicante.
2. A UAb reserva-se o direito de consultar outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, obrigando-se a entidade adjudicatária a acompanhar o preço mais baixo resultante dessa consulta, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.
3. A UAb, ao abrigo do direito de consulta a outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras pode, ainda, apresentar à entidade adjudicatária, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.
4. Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso a entidade adjudicatária não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste à UAb o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente da adjudicatária.

Cláusula 28ª

Centro de Arbitragem Institucionalizado

As partes contratantes aceitam atribuir a competência para a resolução de litígios relativos ao contrato ao Centro de Arbitragem Institucionalizado, CAAD- Centro de Arbitragem Administrativa, com sede na Avenida Duque de Loulé, n.º 72, 2.º, em Lisboa, previsto na alínea b) do n.º 2 do artigo 476.º do CCP.

Artigo 29º

Direito aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação em vigor, bem como a restante legislação, nacional ou internacional, vigente em razão dos serviços a adquirir, nomeadamente no que respeita ao Regime Jurídico de Realização de Despesas Públicas e da Contratação Pública.

ANEXOS

Anexo A – Descrição da prestação de serviços de viagens

Anexo B - Tabela de identificação dos níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento

Anexo A - Descrição da prestação de serviços de viagens

1. Transporte aéreo:
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação
1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis
1.3. Apresentação de opções de <i>low-cost</i> sempre que estas estejam disponíveis
1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais, europeias e internacionais
1.5. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico
1.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.
1.7. 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 dos transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento)
1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado
1.9. Disponibilização de uma linha de apoio (help-desk) que permita a entidade adjudicante possa fazer remarcações, alterações e/ou anulação de algum serviço.
1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, europeu ou internacional
1.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade
1.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam
2. Alojamento:
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação
Na falta de indicação específica pela Entidade Adjudicante aquando da solicitação da viagem, o Adjudicatário deve considerar que a mesma solicitou, alojamento em hotel da categoria de 3 estrelas.
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento
2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional, europeu e internacional
2.4. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível
2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transportes, etc.
2.6. 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 de transferes e/ou transportes públicos que permitam a

deslocação entre o local do alojamento e o local do evento)
2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado
2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente
2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, da europa ou internacional
2.10 Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade
2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam
3. Transporte Ferroviário e Rodoviário:
3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação
3.2. Apresentação de opções de viagens diretas sempre que estes estejam disponíveis
3.3. Reservas e emissões de bilhetes
3.4. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico para compras@uab.pt
3.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, etc.
3.6. 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 dos transportes públicos que permitam a deslocação entre a estação ferroviária ou rodoviária e o local do alojamento/evento)
3.7. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado
3.8. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade
3.9. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias ferroviárias e rodoviárias a favor da entidade adquirente, sempre que existam
4. Outros serviços complementares (de aquisição opcional pela entidade adquirente):
4.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
4.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso.

Anexo B - Tabela de identificação dos níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento

Níveis de serviço	Sanções
Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas)	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas)	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis, das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas) horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% (um por cento), 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	Pelo incumprimento, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal
Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte definido	Em caso de incumprimento, da obrigação de apresentação dos relatórios será aplicada, pelo destinatário do relatório, uma sanção pecuniária no valor de 250 € (duzentos e cinquenta euros) por cada dia de atraso

Níveis de serviço	Sanções
Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa
Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo de 3 horas para entrega dos orçamentos	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por cada incumprimento
Garantir o preço apresentado da viagem durante 24 (vinte e quatro) horas	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por cada incumprimento

O pagamento do valor resultante da aplicação das sanções previstas é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.