REPÚBLICA PORTUGUESA

DEFESA NACIONAL

**Aprovo,**

JOÃO MIGUEL MARTINS RIBEIRO

Assinado de forma digital por JOÃO MIGUEL MARTINS RIBEIRO
Dados: 2020.05.05 08:48:12 +01'00'

**João Ribeiro**
Secretário-Geral do Ministério da Defesa Nacional

# SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL

# CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento N.º 115/AP-UMC/2020

CPV: 63510000-7 - Serviços de agências de viagens e serviços similares

## Concurso público para a aquisição de serviços de viagens e alojamento para o Ministério da Defesa Nacional

# Índice

PARTE I- CLÁUSULAS JURÍDICAS ..... 4
CAPITULO I ..... 4
DISPOSIÇÕES GERAIS ..... 4
CLÁUSULA 1.ª ..... 4
OBJETO DO CONTRATO ..... 4
CLÁUSULA 2.ª ..... 5
DOCUMENTOS CONTRATUAIS ..... 5
CLÁUSULA 3.ª ..... 5
VIGÊNCIA DO CONTRATO ..... 5
CAPITULO II ..... 5
SECÇÃO I ..... 5
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO ..... 5
CLÁUSULA 4.ª ..... 5
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO ..... 5
CLÁUSULA 5.ª ..... 6
ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO ..... 6
CLÁUSULA 6.ª ..... 7
SERVIÇOS DE VIAGENS, ALOJAMENTO E OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES A PRESTAR ..... 7
CLÁUSULA 7.ª ..... 12
REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ..... 12
CLÁUSULA 8.ª ..... 13
NÍVEIS DE SERVIÇO ..... 13
CLÁUSULA 9.ª ..... 13
PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS ..... 13
CLÁUSULA 10.ª ..... 13
SEGUROS ..... 13
SECÇÃO II ..... 14
OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE ..... 14
CLÁUSULA 11.ª ..... 14
PRINCIPAIS OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE ..... 14
CLÁUSULA 12.ª ..... 14
PREÇO BASE ..... 14
CLÁUSULA 13.ª ..... 14
PREÇO MÁXIMO UNITÁRIO ..... 14
CLÁUSULA 14.ª ..... 15
PREÇO CONTRATUAL ..... 15

CLÁUSULA 15.ª ..... 16
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO..... 16
CAPITULO IV..... 18
OUTRAS DISPOSIÇÕES..... 18
CLÁUSULA 16.ª ..... 18
SANÇÕES ..... 18
CLÁUSULA 17.ª ..... 19
RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE..... 19
CLÁUSULA 18.ª ..... 19
RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO ..... 19
CLÁUSULA 19.ª ..... 20
CAUÇÃO E RETENÇÕES AOS PAGAMENTOS..... 20
CLÁUSULA 20.ª ..... 20
CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR..... 20
CLÁUSULA 21.ª ..... 20
OUTROS ENCARGOS ..... 20
CLÁUSULA 22.ª ..... 21
DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE ..... 21
CLÁUSULA 23.ª ..... 21
DADOS PESSOAIS..... 21
CLÁUSULA 24.ª ..... 21
COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES ..... 21
CLÁUSULA 25.ª ..... 22
GESTOR DO CONTRATO ..... 22
CLÁUSULA 26.ª ..... 22
COMPROMISSO AMBIENTAL E MEDIDAS FITOSSANITÁRIAS..... 22
CLÁUSULA 27.ª ..... 22
FORO COMPETENTE..... 22
CLÁUSULA 28.ª ..... 22
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL..... 22

## PARTE I- CLÁUSULAS JURÍDICAS

### CAPITULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

### CLÁUSULA 1.ª

### OBJETO DO CONTRATO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir nos contratos a celebrar, que têm por objeto a aquisição de serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares para os Gabinetes dos membros do governo do Ministério da Defesa Nacional.
2. Os serviços a contratar são os seguintes:
   a. **Transporte aéreo** – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
   b. **Transporte ferroviário** – consulta (por nome e descrição do serviço), reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
   c. **Transporte rodoviário** – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
   d. **Transporte marítimo** – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
   e. **Alojamento** – consulta, reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional e eventuais alterações e cancelamentos;
   f. **Aluguer de viaturas (*rent-a-car*)** – consulta, reserva e emissão de *vouchers* de aluguer de viaturas em território nacional e internacional e eventuais alterações e cancelamentos;
   g. **Outros serviços complementares** – consulta, transferes, tratamento e expedição de bagagens respetivo à assistência nos aeroportos e serviços conexos, transporte de bagagem não acompanhada *door to door*, transporte de veículos, transporte de mobília, vistos e/ou entrega de documentação e eventuais alterações e cancelamentos.
3. A contratação será efetuada ao abrigo do CPV: 63510000-7 Serviços de agências de viagens e serviços similares.

**CLÁUSULA 2.ª**

**DOCUMENTOS CONTRATUAIS**

1. O contrato será reduzido a escrito, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º do CCP, sendo composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
   a. Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelas entidades convidadas, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b. Os esclarecimentos e as retificações relativas ao caderno de encargos;
   c. O presente caderno de encargos e respetivos anexos;
   d. A proposta adjudicada;
   e. Os esclarecimentos à proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos pelo órgão competente para a decisão de contratar e aceites pelo adjudicatário.

**CLÁUSULA 3.ª**

**VIGÊNCIA DO CONTRATO**

A execução dos presentes serviços deverá decorrer durante um período estimado de 4 (quatro) meses, cessando a sua vigência a 30 de setembro de 2020, ou até se esgotar o valor do contrato.

**CAPITULO II**

**SECÇÃO I**

**OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO**

**CLÁUSULA 4.ª**

**OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos e nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes

obrigações:

1. 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. Executar o contrato, em conformidade com o disposto nas Cláusulas 6.ª a 8.ª do presente caderno de encargos.
3. Indicar o gestor de acompanhamento do contrato e um substituto, nos 2 (dois) dias úteis imediatamente seguintes à comprovação dos documentos de habilitação pela Entidade Adjudicante.
4. Apresentar cópia dos bilhetes de avião e documentos comprovativos dos demais serviços prestados (alojamentos e outros serviços complementares) sempre que solicitado pela Entidade Adjudicante.
5. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução contratual.
6. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à Entidade Adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a Entidade Adjudicante.
7. Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos.
8. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da Entidade Adjudicante.
9. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, particularmente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.
10. Não cobrar qualquer valor referente à entrega de documentação e vistos.
11. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.
12. Estar acreditado pela *International Air Transport Association* (IATA) ou autorizado a utilizar a acreditação legal de outrem.
13. Ser subscritor do sistema *Global Distribution System* (GDS) ou encontrar-se autorizado a utilizar a subscrição legal de outrem;
14. Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT).

## CLÁUSULA 5.ª

## ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Ao gestor do contrato compete:

a. Acompanhar a execução do mesmo;
b. Definir a política de viagens, de alojamento e outros serviços complementares;
c. Assegurar o acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.

2. O Adjudicatário está obrigado à emissão de relatórios de faturação mensais, em formato Excel, ou equivalente, de modo a que a Entidade Adjudicante possa monitorizar a faturação detalhada, permitindo filtros simultâneos de análise de consumo.
3. O Adjudicatário está ainda obrigado à emissão de relatórios de níveis de serviço mensais, indicados na Cláusula 8.ª com a avaliação do cumprimento dos mesmos, eventuais incumprimentos e respetivas justificações.
4. Os relatórios referidos nos números anteriores devem ser remetidos à Entidade Adjudicante, para o endereço eletrónico, com a informação mensal até ao 5.º dia útil subsequente ao final de cada mês do contrato.
5. O adjudicatário compromete-se a demonstrar perante a Entidade Adjudicante, no prazo de 30 (trinta dias), que as taxas de serviço propostas correspondem efetivamente aos valores faturados, mediante a apresentação dos documentos/faturas comprovativos(as) das despesas assumidas, caso seja notificado para o efeito.

**CLÁUSULA 6.ª**

**SERVIÇOS DE VIAGENS, ALOJAMENTO E OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES A PRESTAR**

Os serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares a prestar são os seguintes:

1. **<u>Transporte Aéreo</u>:**
   a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
   b. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
   c. Apresentação de opções de *low-cost* sempre que estas estejam disponíveis;
   d. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
   e. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a Entidade Adjudicante através de correio eletrónico;
   f. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
   g. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita à Entidade Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o

terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);

h. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, de forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
i. Negociação de um desconto sobre a tarifa *full-flex* em económica para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
j. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
k. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
l. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
m. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

2. **<u>Transporte Ferroviário:</u>**
   a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
   b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
   c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as empresas de transporte ferroviário o permitam;
   d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
   e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à Entidade Adjudicante calcularem o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/evento);
   f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
   g. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
   h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;

i. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;

j. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;

k. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

3. **Transporte Rodoviário:**

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

b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;

c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as empresas de transporte rodoviário o permitam;

d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;

e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita à Entidade Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal rodoviário e o local do alojamento/evento);

f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

g. Negociação de tarifas de transporte rodoviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;

h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;

i. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;

j. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de transporte rodoviário a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;

k. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

4. **Transporte Marítimo:**

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

b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais para transporte de passageiros e carga (viaturas, bens pessoais, entre outros);
c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte marítimo o permitam;
d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita a Entidade Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal marítimo e o local do alojamento/evento);
f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
g. Negociação de tarifas de transporte marítimo preferenciais para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias marítimas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
i. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
j. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte marítimo a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
k. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

5. **<u>Alojamento:</u>**
   a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
   b. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
   c. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
   d. Emissão e envio para o Entidade Adjudicante de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
   e. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
   f. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita à

Entidade Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);

g. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
h. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da Entidade Adjudicante;
i. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
j. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
k. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
l. Proceder a alteração e cancelamento de alojamentos quando necessário.

6. **Aluguer de Viaturas (Rent-a-car):**
   a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
   b. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
   c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
   d. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
   e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à Entidade Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
   f. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
   g. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da Entidade Adjudicante;
   h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;

i. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;

j. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;

k. Proceder a alteração e cancelamento de aluguer de viaturas quando necessário.

7. **<u>Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pelas entidades requisitantes):</u>**

   a. Transferes – transporte entre o terminal aéreo, ferroviário, rodoviário ou marítimo e o hotel;

   b. Tratamento e expedição de bagagens respetivo à assistência nos aeroportos e serviços conexos – nas situações em que não é possível incluir o excesso de bagagem no bilhete;

   c. Transporte de bagagem não acompanhada *door to door* – A ocorrer em Portugal Continental e/ou Ilhas;

   d. Transporte de veículos – A ocorrer em Portugal Continental-Ilhas e Ilhas- Portugal Continental;

   e. Transporte de mobília – A ocorrer em Portugal Continental-Ilhas e Ilhas- Portugal Continental;

   f. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";

   g. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de avião/comboio/rodoviário/marítimo, vouchers e vistos) nas instalações da Entidade Adjudicante, ou em locais definidos caso a caso.

**CLÁUSULA 7.ª**

**REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS MÍNIMOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

1. Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
2. Apresentação de <u>pelo menos três orçamentos</u> alternativos de valores equivalentes cuja variação entre os mesmos não seja superior a 25%;
3. Garantia de aplicação da política de viagens da Entidade Adjudicante;
4. Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
5. Análise conjunta de relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;
6. Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
7. Coordenação com o gestor de cada Entidade Requisitante para assegurar uniformidade dos serviços;
8. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
9. Elaboração dos relatórios a que se refere a Cláusula 5.ª do presente caderno de encargos;
10. Prestar atendimento pelos canais telefónico, e-mail e presencial.

**CLÁUSULA 8.ª**

**NÍVEIS DE SERVIÇO**

O Adjudicatário deverá assegurar os níveis de serviço em relação aos serviços identificados na Cláusula 6.ª do presente caderno de encargos, nos termos definidos nos números seguintes:

1. Garantir atendimento presencial e telefónico todos os dias úteis das 9h às 19h;
2. Garantir apoio, telefónico e por correio eletrónico, de assistência em viagem 24 horas/365 dias;
3. Assegurar que os gestores de acompanhamento do contrato ou o seu substituto, possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
4. Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 24 horas para resposta aos Pedidos de Serviços e respetivos orçamentos por correio eletrónico;
5. Em casos de urgência, garantir o prazo máximo de 2 horas para resposta aos Pedidos de Serviços e respetivos orçamentos efetuados pela Entidade Adjudicante;
6. Garantir a apresentação dos relatórios no prazo estipulado no n.º 4 da cláusula 5.ª;
7. Garantir a resposta às reclamações e sugestões em prazo inferior a cinco dias de calendário.

**CLÁUSULA 9.ª**

**PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS**

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

**2.** Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandado por ter infringido quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário fica, desde logo, obrigado a indemnizar por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.

**CLÁUSULA 10.ª**

**SEGUROS**

1. É da responsabilidade do Adjudicatário a cobertura através de contratos de seguro dos seguintes riscos:
   a. Acidente em serviço para os recursos humanos envolvidos na prestação de serviços;
   b. De um modo geral os seguros que, nas circunstâncias da prestação, sejam obrigatórios por lei.
2. A Entidade Adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da

celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo máximo de dez dias.

**SECÇÃO II**

**OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE**

**CLÁUSULA 11.ª**

**PRINCIPAIS OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE**

Constituem obrigações da Entidade Adjudicante:

1. Pagar as faturas no prazo estabelecido;
2. Dar execução ao contrato e monitorizá-lo;
3. Aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
4. Indicar o gestor do contrato.

**CLÁUSULA 12.ª**

**PREÇO BASE**

O preço base global do presente procedimento é de 98.000,00€ (noventa e oito mil euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, dividindo-se da seguinte forma:

- Lote 1 - Gabinete do Ministério da Defesa Nacional – valor estimado de 60.000,00€ (sessenta mil euros);
- Lote 2 - Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e da Defesa Nacional– valor estimado de 23.000,00€ (vinte e três mil euros);
- Lote 3 - Gabinete da Secretária de Estado de Recursos Humanos e Antigos Combatentes – valor estimado de 15.000,00€ (quinze mil euros).

**CLÁUSULA 13.ª**

**PREÇO MÁXIMO UNITÁRIO**

O preço máximo unitário, para cada uma das taxas de serviços, a aplicar na prestação dos serviços objeto do presente procedimento não poderá ultrapassar os seguintes montantes:

| Taxa de Serviço | Preço Base Máximo Unitário | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Transporte Aéreo | Alojamento | Transporte Ferroviário/Rodoviário/Marítimo | Aluguer de Viaturas | Outros Serviços Complementares |
| Emissão | *37,00 € | 18,50 € | 10,00 € | 10,00 € | 10,00 € |
| Alteração/cancelamento | 18,50 € | 9,25 € | 5,00 € | 5,00 € | 5,00 € |

* O preço máximo unitário para a taxa de serviço de emissão de transporte aéreo incluí obrigatoriamente os valores a serem cobrados pelas seguintes taxas: Taxa de emissão de Bilhete; Taxa XP, Taxa TSF (*Ticket Service Fee*) ou taxa TASF (*Travel Agent Service Fee*).

**CLÁUSULA 14.ª**

**PREÇO CONTRATUAL**

1. O preço contratual corresponderá ao valor da proposta adjudicada, correspondendo ao valor do preço base.
2. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade pública adquirente deverá pagar ao adjudicatário o preço do transporte aéreo, ferroviário, rodoviário, marítimo, do alojamento, do aluguer de viaturas e dos outros serviços complementares, acrescidos das respetivas taxas de serviço, de acordo com a proposta adjudicada, ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. Pela aquisição de bilhete(s) de transporte aéreo, o adjudicatário não pode cobrar um preço superior ao somatório do valor praticado pela respetiva companhia aérea e do valor adjudicado referente à taxa de emissão/XP/TSF/TASF.
4. Pela aquisição de título(s) de transporte ferroviário nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pela CP – Comboios de Portugal, EPE, para a aquisição de título de transporte ferroviário para o mesmo dia/hora/comboio/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte ferroviário.
5. Pela aquisição de título(s) de transporte rodoviário nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pelas empresas de transporte de passageiros, para a aquisição de título de transporte rodoviário para o mesmo dia/hora/autocarro/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte rodoviário.
6. Pela aquisição de título(s) de transporte marítimo nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pelas empresas de transporte marítimo, para a aquisição de título de transporte marítimo para o mesmo dia/hora/navio/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte marítimo.
7. Pela aquisição de voucher(s) de hotel, o adjudicatário não pode cobrar um preço superior ao preço

praticado, no ato da reserva, no balcão da respetiva unidade hoteleira, para um quarto com as mesmas características e com os mesmos serviços prestados, acrescido da respetiva taxa de emissão de voucher de hotel.

8. A entidade pública adquirente procederá, única e exclusivamente, ao pagamento da prestação de serviços de viagem e alojamento que efetivamente venha a necessitar e adquirir junto do adjudicatário, ou seja, dos serviços que efetivamente venham a ser fornecidos e prestados.
9. No que se refere aos cancelamentos apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das companhias aéreas, das unidades hoteleiras, da CP – Comboios de Portugal EPE, das empresas de transporte rodoviário, das empresas de transporte marítimo e das empresas de aluguer de viaturas, acrescido da respetiva taxa de cancelamento adjudicada.
10. Para efeitos do número anterior, o adjudicatário deverá sempre informar a entidade pública adquirente da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento/serviço sob pena de, caso não haja comunicação e se verifique o cancelamento, a entidade pública adquirente não assumir quaisquer expensas.
11. À prestação dos serviços de viagens aplica-se o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro – Agências de viagens) plasmado no Decreto-Lei n.º 221/85, de 03/07, alterado pelo Decreto-Lei n.º 206/2006, de 26/10, pela Lei n.º 32-B/2002, de 30/12 e pelo Decreto-Lei n.º 197//2012, de 24/08 bem como o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA.
12. O preço contratual não está sujeito a revisão de preços.

**CLÁUSULA 15.ª**

**CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
2. As faturas deverão ser emitidas em nome da entidade pública requisitante com referência aos documentos que lhe deram origem.
3. As faturas devem, ainda, incluir obrigatoriamente a seguinte informação, sob pena e em caso de não obedecerem à presente condição de serem devolvidas para retificação:
   a. Descrição pormenorizada do serviço prestado;
   b. Identificação da entidade requisitante;
   c. Devem estar discriminadas e desagregadas por:
      (1) Custos de transporte aéreo, taxas, sobretaxas e outros encargos:

(a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão do bilhete, de acordo com os valores adjudicados (ex.: Taxa para emissão/XP/TSF/TASF);

(b) Tarifa do transporte aéreo;

(c) Sobretaxa da transportadora ou de combustível (YQ);

(d) Taxas de segurança;

(e) Despesas de serviço de passageiros;

(f) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).

(2) Custos de voucher de hotel, taxas e outros encargos

(a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão de voucher de hotel;

(b) Tarifa de alojamento;

(c) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).

(3) Custos de transporte ferroviário/rodoviário/marítimo, taxas e outros encargos:

(a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão de título de transporte ferroviário/rodoviário/marítimo;

(b) Tarifa de comboio/autocarro/navio;

(c) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).

(4) Custos de voucher de aluguer de viaturas, taxas e outros encargos:

(a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão de voucher de aluguer de viatura;

(b) Tarifa de aluguer de viaturas;

(c) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).

(5) Custos de prestação de outros serviços complementares:

(a) Taxa de serviço a cobrar pelos outros serviços complementares, excetuando a entrega de documentação e vistos;

(b) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).

4. O desconto financeiro (DSF) percentual (expresso com três casas decimais) que o concorrente mencionar no modelo da proposta aplicar-se-á sobre o montante da faturação líquida, emitida por serviço efetuado, durante a vigência integral do contrato.
5. No caso da entidade pública adquirente solicitar em simultâneo mais de um serviço em território nacional (ex: emissão de serviço de transporte aéreo + serviço de alojamento), só deverá ser cobrado pelo adjudicatário uma taxa de emissão de serviço, sendo esta a correspondente à taxa de serviço de valor mais elevado, de acordo com os valores adjudicados.
6. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados na fatura,

devem estes comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão da fatura corrigida.

7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.
8. Eventuais propostas de adiantamentos ou de pagamentos parciais estão condicionadas pelo regime previsto no artigo 292.º do CCP;
9. Em caso de atrasos no pagamento por parte da Entidade Adjudicante, conforme estipulado no n.º 6 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 25/2017 de 3 de março, e no n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013 de 10 de maio, o adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

## CAPITULO IV
## OUTRAS DISPOSIÇÕES

### CLÁUSULA 16.ª
### SANÇÕES

1. O incumprimento contratual dos requisitos da prestação de serviços ou dos níveis de serviço definidos do presente caderno de encargos, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela Entidade Adjudicante ao Adjudicatário, nos termos que se seguem:
   a. Pelo incumprimento dos níveis de serviço indicados nos pontos 1., 2. e 3. da Cláusula 8.ª do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

      **P = V x A /365**

      Em que:

      **P** = Penalidade;

      **V** = Valor do serviço onde se verifique o incumprimento;

      **A** = Nº de dias em que se verifique o incumprimento [dias úteis para os pontos 1. e 2. e dias de calendário, incluindo sábados, domingos e feriados para o ponto 3.]

   b. Pelo incumprimento dos níveis de serviço indicados nos pontos 4. e 5. da Cláusula 8.ª do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

      **P = V x A / 365**

      Em que:

**P** = Penalidade;

**V** = Valor do serviço onde se verifique o incumprimento;

**A** = N.º de horas em atraso.

c. Pelo incumprimento do nível de serviço previsto no ponto 6. da Cláusula 8.ª do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de 25€ por cada dia útil em incumprimento;

d. Pelo incumprimento do ponto 7. da Cláusula 8.ª do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 25€, por cada incumprimento em causa;

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

**CLÁUSULA 17.ª**

**RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE**

**1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

a. Quando o cumprimento do contrato se torne impossível ou a Entidade Adjudicante perca o interesse na prestação do mesmo, nos termos dos artigos 332.º a 335.º do CCP;

b. Insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;

c. Incumprimento das suas obrigações relativamente aos pagamentos das contribuições para a Administração Fiscal e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;

d. Não comunicação de alterações à sua atividade administrativa, jurídica ou comercial;

**2.** A resolução do contrato não prejudica as indemnizações legais que resultam dos danos causados pela outra parte.

**CLÁUSULA 18.ª**

**RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO**

1. 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 180 dias ou o montante em divida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.

2. O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos do disposto no n.º 3 do art.º 332.º do Código dos Contratos Públicos.

3. Nas situações especificamente previstas no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Entidade Adjudicante, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

**CLÁUSULA 19.ª**

**CAUÇÃO E RETENÇÕES AOS PAGAMENTOS**

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário deve prestar uma caução no valor de 5% do preço contratual, com exclusão do IVA se o valor da proposta adjudicada for igual ou superior a € 200.000,00.
2. A entidade adjudicante pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, em caso de incumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo adjudicatário, e na proporção do incumprimento verificado.

**CLÁUSULA 20.ª**

**CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR**

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato
2. Entende-se, por caso fortuito, ou de força maior, qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive da falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à contraparte, bem como informar do prazo previsível para o restabelecimento da normal execução contratual.

**CLÁUSULA 21.ª**

**OUTROS ENCARGOS**

Todas as despesas, derivadas da prestação de cauções, do eventual pagamento de emolumentos ao Tribunal de Contas, bem como demais despesas não previstas relativas à execução do presente contrato,

são da responsabilidade do adjudicatário.

**CLÁUSULA 22.ª**

**DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

1. Todos os elementos entregues pelos Contraentes Públicos, no âmbito do presente procedimento, bem como as informações de que o adjudicatário venha a ter conhecimento na fase de execução do contrato, relacionadas com a atividade dos Contraentes Públicos, não poderão ser divulgados, por qualquer forma, sem prévia autorização escrita, restringindo-se a sua utilização ao prosseguimento do fim a que se destinam.
2. O Adjudicatário deverá fornecer instruções expressas aos seus colaboradores sobre a obrigatoriedade de guardar rigoroso sigilo quanto a informações de que aquele venha a ter conhecimento, relacionadas com a atividade dos Contraentes Públicos, nomeadamente no que respeita a toda a informação relativa a montantes e deslocações efetuadas a que, pela natureza dos serviços a prestar, venha a ter acesso.
3. Excluem-se do âmbito dos números anteriores toda a informação gerada por força da execução do contrato, bem como os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicados e/ou sejam do conhecimento público.

**CLÁUSULA 23.ª**

**DADOS PESSOAIS**

O adjudicatário e respetivos empregados ou colaboradores, no âmbito do presente procedimento, independentemente do vínculo contratual que possuam com o mesmo, encontram-se sujeitos à aplicação da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro com as respetivas alterações (Lei da Proteção de Dados Pessoais), bem como do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

**CLÁUSULA 24.ª**

**COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES**

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre as partes contratantes, relativas aos aspetos de execução do contrato, devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, excetuando as especificamente previstas fazerem-se de outra forma.

2. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de entrega transmitido pelo recetor para o emissor.
3. Caso não se verifique a receção do recibo de entrega prevista no número anterior, a comunicação ou notificação presume-se efetuada até ao 3.º dia útil após o envio da mesma.
4. As comunicações ou notificações que tenha os Contraentes Públicos como destinatário e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas até às 10 horas do dia útil seguinte.

**CLÁUSULA 25.ª**

**GESTOR DO CONTRATO**

Nos termos do artigo 290ª-A do CCP, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato nomeado pela Entidade Adjudicante.

**CLÁUSULA 26.ª**

**COMPROMISSO AMBIENTAL E MEDIDAS FITOSSANITÁRIAS**

Na execução do contrato, o adjudicatário pugnará pelas melhores práticas ambientais que possa desempenhar, inerentes ao cumprimento da sua proposta, no estrito cumprimento da diversa legislação ambiental aplicável.

**CLÁUSULA 27.ª**

**FORO COMPETENTE**

Para a resolução de todos os litígios que resultem da execução dos contratos que vierem a ser celebrados será exclusivamente competente a jurisdição do Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

**CLÁUSULA 28.ª**

**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Em tudo o que não esteja especialmente previsto nas peças do procedimento e nos restantes documentos contratuais, aplicam-se as disposições do CCP, bem como as demais disposições legalmente aplicáveis considerando a natureza do serviço a contratar.