CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PUBLICO INTERNACIONAL Nº SCGC_RUP_CPI/20A001- AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS E SIMILARES PARA A REITORIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO

Índice

CLÁUSULAS GERAIS 2
CLÁUSULA 1ª OBJETO DO CONTRATO 2
CLÁUSULA 2ª CONTRATO 2
CLÁUSULA 3ª PRAZO DO CONTRATO 3
CLÁUSULA 4ªOBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE 3
CLÁUSULA 5ª PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 5
CLÁUSULA 6.ª -OBJETO DO DEVER DE SIGILO 7
CLÁUSULA 7ª PREÇO CONTRATUAL 7
CLÁUSULA 8ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 9
CLÁUSULA 9ª RESPONSABILIDADES 9
CLÁUSULA 10ª PENALIDADES CONTRATUAIS 10
CLÁUSULA 11ª FORÇA MAIOR 11
CLÁUSULA 12ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO 12
CLÁUSULA 13ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE 12
CLÁUSULA 14ª SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 12
CLÁUSULA 15ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 12
CLÁUSULA 16ª FORO COMPETENTE 12
CLÁUSULA 17ª GESTOR DO CONTRATO 12
CLÁUSULA 18ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 12
CLÁUSULAS ESPECIFICAS 13
CLÁUSULAS TÉCNICAS 13
CLÁUSULA 19ª NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS 13
CLÁUSULA 20º NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS: 13
CLÁUSULA 21º *CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS: VIAGENS DOS BOLSEIROS DOS PROJETOS ERASMUS* 16
CLÁUSULA 22ª EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS 18

CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA 1ª OBJETO DO CONTRATO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas e técnicas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de agenciamento de viagens e similares para a Reitoria da Universidade do Porto, nomeadamente:

   a. Serviços de transporte aéreo – consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais;

   b. Serviços de alojamento – consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;

   c. Serviços de transporte ferroviário – consulta, reserva, alteração, revalidação, cancelamento e emissão do título de transporte ferroviário nacional e internacional;

   d. Aluguer de viaturas;

   e. Seguros associados a viagens;

   f. Outros serviços complementares – transferes e vistos.

2. A prestação de serviços abrangerá todos os projetos atualmente em execução pelo Contraente Público do programa ERASMUS e dos programas equivalentes do quadro comunitário anterior, assim como novos projetos no âmbito do programa ERASMUS cujas candidaturas venham a ser aprovadas.

3. As viagens, alojamentos e serviços similares requeridos pelos serviços do Contraente Público, no âmbito da sua atividade corrente e no âmbito de outros projetos financiados em execução à presente data assim como novos projetos cujas candidaturas venham a ser aprovadas, também se incluem nesta prestação de serviços.

CLÁUSULA 2ª CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

   a. Os suprimentos dos erros e das omissões 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;

   b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

   c. O presente caderno de encargos;

   d. A proposta adjudicada;

   e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 3ª PRAZO DO CONTRATO

1. A execução do contrato inicia no dia útil imediatamente a seguir à sua assinatura e vigora até 31 de dezembro de 2021, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2. O contrato extingue-se atingido o seu termo ou o preço contratual.

3. Caso seja atingido o termo referido no número um e não seja atingido o preço contratual, o prestador de serviços não terá direito a qualquer indemnização.

4. O prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado por iniciativa do contraente público ou a requerimento dos cocontratantes devidamente fundamentado.

CLÁUSULA 4ªOBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas do contrato, decorre para o Cocontratante a obrigação de:

a. Prestar o serviço de viagens e alojamento de acordo com as condições definidas nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos;

b. Designar um consultor de viagem e um seu substituto que assegure que o fluxo de pedidos se processe de acordo com as condições de prestação de serviços definidas no presente caderno de encargos, e assegure a aplicação de tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, ao nível local ou internacional;

c. Assegurar o contacto telefónico 24 horas, todos 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;

d. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Cocontratante;

e. Informar das tabelas promocionais sempre que existam, promovendo o aconselhamento sobre os preços mais vantajosos e a melhor qualidade, apresentando as melhores alternativas para os serviços a prestar;

f. Respeitar a tramitação e formalidades impostas pelo Contraente Público no que respeita a requisições e reservas;

g. Justificar, sempre que solicitado, os preços praticados no caso de se verificarem, em igualdade de circunstâncias condições mais vantajosas, sendo que na falta de resposta fundamentada, ou da consequente retificação, o Contraente Público poderá resolver o contrato ou aplicar penalidades;

h. Prestar, sem custos acrescidos, assistência em viagem dedicada à resolução de dificuldades que ocorram durante a viagem fornecida, devendo para o efeito indicar número de telefone disponível 24h/dia/365 dias/ano);

i. Remeter trimestralmente relatório com informação dos serviços prestados, em formato a combinar com o contraente publico;

j. Reunir, sempre que solicitado, nas instalações do Contraente Público;

k. Ser detentor de certificado IATA (International Air Transport Association).

l. Ser detentor de documento que comprove o acesso a um sistema de distribuição global (GDS – Global Distribution Sysytem).

2. O reporte exigido na alínea i) pode ser dispensado caso o Cocontratante disponibilize permanentemente a mesma informação via on-line (acesso internet).

3. Constituem ainda obrigações do Cocontratante:

a. Recurso a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

b. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado;

c. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização do contraente público;

d. 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;

e. 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;

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

4. A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

5. Todos os relatórios, comunicações, atas, e demais documentos elaborados pelo cocontratante, devem ser integralmente redigidos em português, entregues em suporte de papel e digital, neste último caso em formato editável, incluindo a relativas aos produtos intermédios, respeitando as especificações técnicas do presente caderno de encargos.

CLÁUSULA 5ª PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O cocontratante obriga-se a cumprir o disposto na legislação nacional em vigor relativa à proteção de dados pessoais bem como o disposto no Regulamento Europeu Geral sobre Proteção de Dados, e ainda proteção da privacidade no sector de comunicações eletrónicas, mantendo em total confidencialidade os dados pessoais ("Dados"), cujo acesso lhe tenha sido cedido pelo contraente público no âmbito da execução do presente contrato.

2. Os dados pessoais a que o cocontratante tenha acesso ou que lhe sejam cedidos contraente público ao abrigo da execução do presente contrato serão tratados em estrita observância de todas as disposições pertinentes de direito nacional e europeu que protegem os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, em particular o seu direito à proteção da vida privada no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais.

3. Paralelamente, o cocontratante obriga-se a atuar na medida das instruções que lhe forem transmitidas pelo contraente público, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais de terceiros.

4. O cocontratante obriga-se, por si e através dos seus colaboradores, a cumprir com as respetivas disposições que dizem respeito à proteção de dados que lhes sejam legalmente aplicáveis, obrigando-se a informar todos aqueles sobre os quais tenham a direção, sobre a abrangência da confidencialidade dos dados. Compromete-se, designadamente a não tratar os dados a que tem acesso de forma incompatível com a finalidade que justificou a recolha junto ao titular nem a copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir ou divulgar a terceiros sem que para tal tenha sido expressamente autorizado, por escrito, pelo contraente público.

5. O cocontratante obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e organizacionais adequadas à segurança e privacidade dos dados pessoais por si guardados, utilizados e armazenados, e à livre circulação dos dados tratados no âmbito e para execução das atividades do presente Contrato devendo, em especial:

a. Proteger os sistemas de processamento de dados por si utilizados contra o acesso de pessoas não autorizadas, bem como contra-ataques, independentemente da sua

natureza, pelos próprios colaboradores ou terceiros ou ainda contra destruição ou perdas acidentais;

b. Garantir a posterior verificação e determinação sobre se e quem inseriu, alterou ou eliminou dados pessoais em sistemas de processamento de dados, no caso de uma ocorrência deste tipo.

c. Garantir a confidencialidade, a integridade, e a disponibilidade, dos dados pessoais.

d. conforme já previsto no nº 2 o tratamento de dados a realizar deve ser efetuado apenas de acordo com as instruções do responsável pelo tratamento de dados (o contraente público).

e. Apagar ou devolver (consoante a escolha do responsável pelo tratamento) todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, salvo se a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados membros.

f. No caso de subcontratação devidamente autorizada, o cocontratante deve obter a autorização expressa para o efeito do responsável pelo tratamento, ficando o subcontratante sujeito às mesmas obrigações do cocontratante, devendo o acordo entre ambos deter os mesmos requisitos de forma.

6. O cocontratante garante apoio ao responsável pelo tratamento em caso de exercício de direitos pelos titulares.

7. O cocontratante presta assistência ao responsável pelo tratamento no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações que sobre ele recaem (segurança, notificações de violações de segurança, avaliações de impacto).

8. O cocontratante colabora nas auditorias levadas a cabo pelo responsável pelo tratamento e garante que responderá, em prazo razoável, e na medida do possível, às questões da autoridade de controlo relativas ao tratamento de dados pessoais que este contrato projeta e a qualquer pedido de informação do titular dos dados quanto ao tratamento.

9. O cocontratante obriga-se a pôr em prática o procedimento de notificação à Autoridade de Controlo nacional em caso de violação de dados pessoais, no prazo máximo de 72 h após tomar conhecimento ou, após o mesmo, com a devida justificação do atraso na comunicação.

10. Sempre que o tratamento de dados pessoais por si efetuado envolva categorias especiais de dados, os titulares dos dados são informados de que os seus dados são alvo de operação que consubstancia um tratamento de dados, da finalidade e da respetiva condição de legitimidade.

11. O cocontratante é responsável por quaisquer danos causados ao titular dos dados e ao contraente público, enquanto responsável pelo tratamento de dados, por si e /ou dos seus colaboradores, decorrente de incumprimento das obrigações decorrentes da legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais e o disposto no Regulamento Europeu Geral sobre Proteção

de Dados bem como do presente contrato ou se não tiver seguido as instruções lícitas conforme disposição referida no n.º 3.

12. Para efeitos do disposto nos números 3 e 10 da presente cláusula, entende-se por "colaboradores" toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao próprio cocontratante incluindo, designadamente representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o referido cocontratante e o referido colaborador.

CLÁUSULA 6.ª -OBJETO DO DEVER DE SIGILO

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. 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 que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. O cocontratante deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, 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.

CLÁUSULA 7ª PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Contraente Público deve pagar ao Cocontratante o preço de transporte aéreo, ferroviário, de alojamento e de outros serviços complementares, **acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada**, e de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço unitário das viagens em transporte ferroviário, **não pode em qualquer caso, ser superior ao praticado pela CP – Comboios de Portugal E.P.E**, no prazo máximo de vigência admitido, IVA incluído.

3. Os preços unitários/ taxas de serviço, por tipologia de serviço e, por transação, **não podem em qualquer caso ser superiores** aos montantes a seguir discriminados:

Preços/ Taxas de serviços	**Parâmetros base**		
Preço / Taxa de serviço proposta para transporte aéreo	**Emissão**	**Alteração**	**Cancelamento**
Nacional, Internacional – Europa, Internacional - Intercontinental	1,00 €	0,50 €	0,50 €
Preço / Taxa de serviço proposta para alojamento	**Emissão**	**Alteração**	**Cancelamento**
Nacional, Internacional	1,00 €	0,50 €	0,50 €
Preços / Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário	**Emissão**	**Alteração**	**Cancelamento**
Nacional, Internacional	1,00 €	0,50 €	0,50 €
Preços / Taxa de serviço proposta para aluguer de viaturas	**Emissão**	**Alteração**	**Cancelamento**
Nacional, Internacional	1,00 €	0,50 €	0,50 €
Preços / Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares	**Emissão**	**Alteração**	**Cancelamento**
Transferes	1,00 €	0,50 €	0,50 €
Vistos	5,00 €	0,50 €	0,50 €
Seguros	1,00 €	0,50 €	0,50 €
Entrega de documentação	1,00 €	0,50 €	0,50 €

4. O preço contratual não poderá, em qualquer caso, ultrapassar o montante de **749.570,00€ (setecentos e quarenta e nove mil quinhentos e setenta euros).**

5. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Contraente Público.

6. Os preços constantes da proposta adjudicada não são revistos durante a vigência do contrato.

CLÁUSULA 8ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo Contraente Público, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Entende-se por vencimento da obrigação respetiva: a emissão dos documentos de viagem aérea, ferroviária, de alojamento, de *transfer*, de visto, de aluguer de viaturas e seguros associados a viagens.

3. Em caso de discordância por parte do Contraente Público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. As faturas deverão ser emitidas em nome da Universidade do Porto – Reitoria, com referência aos documentos que lhe deram origem, devendo especificar:

   a. Número do contrato;

   b. Número da nota de encomenda/compromisso e número da Guia de Requisição;

   c. Descrição dos serviços prestados;

   d. Valor dos serviços prestados, com discriminação das respetivas taxas praticadas.

   e. No caso dos projetos subsidiados mencionar no descritivo que a aquisição se enquadra no âmbito do projeto, cuja designação constará da Requisição.

5. A fatura deverá ser acompanhada de documento com descriminação de todos os serviços prestados, contendo: descrição do serviço, período, designação do beneficiário, valor.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

7. Em caso de incumprimento do disposto na presente cláusula o cocontratante será ressarcido de forma justa dos custos suportados com a cobrança de pagamentos em atraso, incluindo os custos administrativos e internos associados com essa cobrança.

CLÁUSULA 9ª RESPONSABILIDADES

1. O cocontratante responde perante o contraente público por todos os prejuízos, direta ou indiretamente emergentes dos trabalhos objeto do contrato, bem como daqueles que resultem do incumprimento ou do deficiente cumprimento das suas obrigações contratuais, até à conclusão da execução do contrato.

2. Do mesmo modo, o cocontratante responde por todos os prejuízos causados por quaisquer atos ou omissões de quaisquer pessoas que, no âmbito da sua intervenção, para ele exerçam funções,

independentemente do regime jurídico.

3. Se o contraente público vier a ser demandado por terceiros por prejuízos causados pelo cocontratante, no âmbito da execução do contrato, este último indemnizá-lo-á de todas as despesas que, em consequência, haja de realizar e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

4. Correm inteiramente por conta do cocontratante a reparação e a indemnização de todos os prejuízos que, por motivos que lhe sejam imputáveis, sejam sofridos por terceiros até à conclusão da execução do contrato, em consequência do modo de execução dos trabalhos, da atuação do seu pessoal ou dos seus fornecedores.

CLÁUSULA 10ª PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária de montante a fixar em função da gravidade, nos seguintes termos:

a. Pelo atraso na emissão de bilhete, voucher ou outro título para aquisição de serviços de transporte (aéreo ou ferroviário), alojamento, aluguer de viatura, seguro associado a viagens ou outros serviços, o valor de P = V/10

   Em que:

   P – Corresponde ao montante da penalização;

   V – Corresponde ao máximo de: valor global do serviço a que o incumprimento disser respeito

b. Pelo incumprimento do n.º 6 da clausula 22.ª bem como nas situações em que haja a evidência que com as mesmas condições, não é praticado o preço mais baixo, será aplicada uma penalidade de 500€ por cada incumprimento;

c. Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das datas e prazos, para respostas a pedidos de esclarecimentos ou duvidas: 20€ por cada dia de atraso;

d. Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das demais obrigações contratualmente previstas, até 5% do preço contratual.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.

3. O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente

CLÁUSULA 11ª FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3. Não constituem força maior, designadamente:

   a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do cocontratante, na parte em que intervenham.

   b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do cocontratante ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados.

   c. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam.

   d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo cocontratante de normas legais.

   e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança.

   f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do cocontratante não devidas a sabotagem.

   g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 12ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

CLÁUSULA 13ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

O cocontratante pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332º do CCP.

CLÁUSULA 14ª SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 15ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, nos termos do Código dos Contratos Públicos, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual do contraente público, identificado no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 16ª FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios decorrentes quer da interpretação, quer da execução do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

CLÁUSULA 17ª GESTOR DO CONTRATO

1. Nos termos do artigo 290.º-A, é designado o seguinte gestor do contrato em nome da entidade adjudicante: Susana Gomes (Apoio aos Órgãos de Governo).

2. Contactos do gestor do contrato: Tel: 220408274, e-mail: sfgmoes@reit.up.pt

CLÁUSULA 18ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pelo disposto no Código dos Contratos Públicos e restante legislação aplicável.

CLÁUSULAS ESPECIFICAS

CLÁUSULAS TÉCNICAS

CLÁUSULA 19ª NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS

1. O Cocontratante deve assegurar:
    a. A consulta e informação dos requisitos para prestação do serviço (por exemplo: 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, entre outras) e informação de potenciais greves das companhias aéreas;
    b. A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos de serviço nos diversos sistemas disponíveis;
    c. A existência de um consultor de viagens, 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;
    d. A assistência nos aeroportos de Lisboa e do Porto, para apoio nos procedimentos de *check in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
2. O Cocontratante, no que se refere aos **tempos de resposta** deve assegurar que:
    a. As respostas aos pedidos de serviços, designadamente orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no **limite máximo de 4 horas após solicitação eletrónica** e, **em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 90 minutos**, desde que a comunicação evidencie essa situação;
    b. As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas **até 4 horas** após a confirmação da emissão dos serviços e, **em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 90 minutos**;
    c. As respostas às reclamações e sugestões **são inferiores a cinco dias**.

CLÁUSULA 20º NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS:

1. Na prestação de serviços de *transporte aéreo*, o Cocontratante obriga-se a:
    a. Consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, de acordo com a solicitação do Contraente Público;
    b. Apresentar, pelo menos**,** duas propostas para a viagem solicitada;
    c. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
        - Das respetivas classes de voo;

- Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
- Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
- Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Universidade do Porto e indicar a validade dessa pré-reserva;
- Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Universidade do Porto deve fornecer;
- Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (por exemplo mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transfere, entre outros).

d. Reserva, emissão e envio para o Contraente Público de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;

2. Na prestação de serviços de *transporte ferroviário*, o Cocontratante obriga-se a:

a. Consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação do Contraente Público, a qual deve ser acompanhada:

- Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
- Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
- Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Universidade do Porto deve fornecer;
- Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.

b. Reserva, emissão e envio para a entidade adquirente dos bilhetes eletrónicos, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;

c. Alteração e cancelamento da viagem.

3. Para a prestação de serviços de *alojamento*, o Cocontratante obriga-se a:

a. Consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pelo Contraente Público, quer sugeridos pelo Cocontratante dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis até 3 estrelas;

b. Excecionalmente, o Cocontratante pode apresentar orçamentos para estadia em hotéis com número de estrelas superior e, nos seguintes casos:

- Quando se verifique preços mais económicos face a um hotel de três estrelas na zona limítrofe do local que se pretende;
- Inexistência de hotel até três estrelas no local ou inexistência de vaga;

- Quando se afigure economicamente mais vantajosa a estadia num hotel de mais de três estrelas no local por comparação com hotéis até três estrelas fora da zona limítrofe do local pretendido;

c. Apresentar, pelo menos**,** duas alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;

d. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:

- Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
- Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das tarifas;
- Aa política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
- Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Universidade do Porto e indicar a validade dessa pré-reserva;
- Da informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente, refeições, bebidas, entre outros), moradas, horários, acessibilidades;
- Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Universidade do Porto deve fornecer;
- Outros elementos considerados relevantes.

e. Reserva, emissão e envio para a entidade adquirente do(s) voucher(s) do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia.

4. Para a prestação de aluguer e viaturas e seguros:

a. Apresentar as tarifas mais económicas;

b. Gerir o processo para obtenção dos documentos necessários para o aluguer das viaturas e emissão das apólices de seguros.

5. Para a prestação de *outros serviços complementares*, o Cocontratante obriga-se a:

a. Informar sobre a obrigatoriedade de emissão de visto nas deslocações a determinados destinos;

b. Gerir todo o processo de obtenção de vistos com máxima rapidez e com o mínimo envolvimento por parte da Universidade do Porto;

c. Envio à Universidade do Porto do(s) visto(s) o qual deve ser acompanhado de toda a informação pertinente;

d. Informar da necessidade de requerer o serviço de transfere.

CLÁUSULA 21º *CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS: VIAGENS DOS BOLSEIROS DOS PROJETOS ERASMUS*

Considerando a necessidade de satisfação de prestações especiais para cerca de 600 bolseiros de projetos Erasmus+, que decorrem de compromissos internacionais de mobilidade e outros projetos nos quais o Contraente Público venha a estar envolvido no futuro próximo, deve ser garantido o cumprimento das seguintes de prestações específicas:

a. Realizar o primeiro contacto com o bolseiro logo após os resultados da seleção e os dados concretos relativos às mobilidades serem conhecidos de forma a agilizar os procedimentos para a reserva de viagem e pedido de visto. O Cocontratante terá um acesso direto à página da Internet de cada projeto onde encontrará todos os detalhes relativos aos bolseiros, nomeadamente as datas de início e de fim da mobilidade que determinam a compra (datas) das viagens (identificação de cada bolseiro, regras para reserva das viagens, local de origem e destino da viagem, montantes máximos aplicáveis para cada trajeto em função do orçamento disponível).

b. Assegurar um contacto permanente, por e-mail e/ou telefone, com os bolseiros de forma a articular os detalhes da reserva da viagem, dando sempre conhecimento à coordenação do projeto da troca de mensagens havida com cada bolseiro.

c. Assegurar resposta por e-mail a todos os bolseiros no prazo máximo de 3 dias úteis após o contacto ter sido recebido (contacto telefónico ou por e-mail).

d. Facilitar a identificação dos contactos feitos com o bolseiro, colocando o nome do bolseiro (primeiro e último) no assunto em todos os e-mails trocados com o mesmo e com a coordenação dos projetos.

e. Reunir as condições necessárias para contactar diretamente, seja por telefone ou por e-mail, os bolseiros nas seguintes línguas: Português, Espanhol, Inglês e Francês.

f. Proceder à pré-reserva de uma viagem sempre em classe económica e enviar uma proposta ao bolseiro de forma a facilitar a emissão de visto (reserva condicional).

g. Apresentar ao bolseiro uma proposta de viagem em classe económica que esteja dentro do orçamento e dos limites temporais previstos pela mobilidade (cada bolseiro pode chegar até 10 dias - máximo- antes do início da mobilidade e partir até 10 dias - máximo - depois do término da sua mobilidade, salvo indisponibilidade de voos).

h. Sempre que possível, e respeitando as condições descritas em f), apresentar uma proposta de viagem que conceda ao bolseiro a possibilidade de transportar o máximo da bagagem permitida tendo em conta o trajeto total da sua viagem, desde a cidade de partida até à cidade de acolhimento.

i. Sempre que possível, e respeitando as condições descritas em g), apresentar uma proposta de viagem assente na emissão de um único bilhete por trajeto completo de modo a evitar os riscos decorrentes da emissão de bilhetes múltiplos. A decisão de emissão de um ou múltiplos

bilhetes para o mesmo trajeto é da responsabilidade única da coordenação e deve ser considerada tendo em conta o preço da viagem e outros eventuais fatores relevantes. Esta decisão está dependente da apresentação obrigatória à coordenação do projeto de todas as possibilidades existentes.

j. Sempre que tal permita ao bolseiro e/ou à coordenação do projeto usufruir de condições mais vantajosas nas viagens em causa, deve ser agilizada a emissão do cartão ISIC (International Student Identity Card) em nome do bolseiro.

k. Aguardar pela confirmação do bolseiro em relação à proposta apresentada - caso o bolseiro não responda à comunicação da Agência de Viagens dentro de 3-5 dias úteis, fica a Agência obrigada a retomar o contacto (por e-mail e por telefone) para garantir a emissão do bilhete em classe económica com a melhor tarifa possível.

l. Garantir que cada bolseiro tem o visto emitido antes de enviar a proposta final de viagem/itinerário à coordenação do projeto e que o visto concedido ao bolseiro permite viajar nas datas e condições propostas pela viagem a ser emitida.

m. Garantir as melhores tarifas em classe económica para o percurso pretendido e para as datas indicadas (existe uma flexibilidade de 10 dias- máximo- antes e depois da mobilidade), não obstante a importância de respeitar sempre o descrito em h) e i).

n. Identificar online na secção viagens do website de cada projeto o tipo de viagem: ida + volta – para as mobilidades com duração superior a 10 meses; ida e volta – para as mobilidades com duração igual ou inferior a 10 meses e que, por isso, podem ser adquiridas antecipadamente. Nas viagens de curta duração (< 10 meses) devem ser adquiridos bilhetes de ida e volta. Nas viagens de longa duração (> 10 meses) devem ser adquiridos bilhetes só de ida e mais tarde (6 meses antes da data de regresso) adquirido o regresso.

o. Indicar o preço final do(s) bilhete(s) e datas de viagem na secção viagens do sistema de informação até ao máximo de 24horas após a emissão do bilhete.

p. Enviar o e-ticket aos bolseiros com c/c à coordenação até ao máximo de 24horas após a emissão do bilhete.

q. Fazer o *upload* do e-ticket na secção viagens do *website* de cada projeto até ao máximo de 24 horas após a emissão do bilhete.

r. Emitir os bilhetes imediatamente após a autorização da coordenação, aguardando posteriormente o envio da respetiva Requisição pelos serviços competentes do Contraente Público.

s. Emitir e enviar uma fatura ao Contraente Público com a descrição de cada viagem (identificando o bolseiro), a referência à Requisição e com indicção do valor correspondente.

t. Garantir que qualquer pedido de alteração ou cancelamento solicitados pelo(a) bolseiro(a) à viagem já emitida com autorização da coordenação é comunicado por e-mail e sujeito a autorização prévia pela coordenação.

u. Garantir que qualquer alteração ou cancelamento efetuado pela companhia aérea à viagem já emitida com autorização da coordenação é de imediato comunicado por e-mail ao bolseiro e à coordenação do projeto, tomando todas as providências necessárias para assegurar em moldes idênticos a viagem do bolseiro até à cidade de destino/origem.

v. Assegurar o envio ao bolseiro, no prazo máximo de 3 dias úteis após receção do e-mail por parte da coordenação do projeto a relembrar a necessidade de compra da viagem de regresso, nova proposta de viagem de regresso, em respeito por todas as condições descritas anteriormente.

CLÁUSULA 22ª EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Os serviços serão executados mediante uma Requisição do Contraente Público.

2. O Contraente Público reserva o direito de consultar outros operadores de mercado de forma a verificar qual o preço mais vantajoso para a situação concreta, e determinar que o Cocontratante aplique os preços apresentados.

3. O Contraente Público, ao abrigo do direito de consulta a outros operadores de mercado pode, ainda, apresentar ao Cocontratante, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

4. Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso o Cocontratante não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste ao Contraente Público o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente do Cocontratante.

5. No caso de não ser optada a solução apresentada pelo Cocontratante, e caso existam custos por cancelamento dos serviços já prestados, estes serão debitados ao Contraente Público.

6. Trimestralmente o contraente publico, de forma a verificar que o Cocontratante pratica os preços mais vantajosos de mercado, de acordo com as condições solicitadas, realiza consultas informais ao mercado e se verificar um desvio percentual inferior a 5% face ao preço que o Cocontratante apresenta, aplica a penalidade respetiva.