CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO SEM PUBLICAÇÃO NO JOUE N.º NCP20210041

AGENCIAMENTO DE VIAGENS E ALOJAMENTO

ÍNDICE

PARTE I Disposições gerais

SECÇÃO I Disposições gerais

Cláusula 1.ª - Caderno de encargos

Cláusula 2.ª -Objeto

Cláusula 3.ª- Transporte aéreo

Cláusula 4.ª - Alojamento

Cláusula 5.ª – Serviços complementares

Cláusula 6.ª – Obrigações adicionais

Cláusula 7.ª – Preço base

Cláusula 8.ª-Aspetos da execução do contrato submetidos à concorrência

SECÇÃO II Contrato

Cláusula 9.ª-Cláusulas por que se rege o contrato

Cláusula 10.ª-Prazo de vigência do contrato

SECÇÃO III Obrigações contratuais

Cláusula 11.ª- Obrigações principais do co-contratante

Cláusula 12.ª- Verificação da execução

SECÇÃO IV Incumprimento do contrato

Cláusula 13.ª-Penalidades

SECÇÃO V Resolução do contrato

Cláusula 14.ª - Resolução do contrato pelo contraente público

Cláusula 15.ª- Resolução por iniciativa do co-contratante

SECÇÃO VI Casos fortuitos ou de força maior

Cláusula 16.ª -Casos fortuitos ou de força maior

PARTE II CLÁUSULAS ESPECIAIS

SECÇÃO I Preço contratual

Cláusula 17.ª- Preço contratual

Cláusula 18.ª- Revisão de preços

SECÇÃO II Pagamento

Cláusula 19.ª- Condições de pagamento

PARTE III CLÁUSULAS TÉCNICAS

SECÇÃO I Especificações Técnicas

Cláusula 20.ª - Descrição dos serviços

Cláusula 21.ª - Viagens aéreas

Cláusula 22.ª - Alojamento

Cláusula 23.ª - Seguros

Cláusula 24.ª - Exigências técnicas

Cláusula 25.ª - Pediatria

Cláusula 26.ª - Conservação do equipamento

Cláusula 27.ª – Documentação a entregar ao prestador de serviços para execução da prestação

PARTE IV DISPOSIÇÕES FINAIS

SECÇÃO I Sigilo

Cláusula 28.ª - Obrigações de sigilo

SECÇÃO II Comunicações e notificações

Cláusula 29.ª - Comunicações e notificações

SECÇÃO III Contagem dos prazos

Cláusula 30.ª - Contagem dos prazos

SECÇÃO IV Legislação aplicável

Cláusula 31.ª - Legislação aplicável

SECÇÃO V Resolução de litígios

Cláusula 32.ª- Foro competente

PARTE I

Disposições gerais

Secção I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Caderno de Encargos

O Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, nos termos do artigo 42.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 2.ª

Objeto

1. O presente concurso visa a **prestação de serviços de agenciamento de viagens e alojamento, nos seguintes moldes:**
    a) **Serviço de transporte aéreo** – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais em classe económica, incluindo seguro e transfers se solicitado, abaixo melhor discriminados;
    b) **Serviço de alojamento** – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional, abaixo melhor discriminados;
    c) **Serviços complementares** – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte em comboio ou rent-a-car, e transfers, vistos e/ou entrega de documentação.
2. A prestação de serviços insere-se nas categorias 63000000-9, descrita como “Serviços anexos e auxiliares dos transportes”, e 98341000-5, descrita como “Serviços de alojamento”, constantes do Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV), instituído pelo Regulamento (CE) n.º2195/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Novembro de 2002, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, n.º L 340, de 16 de Dezembro de 2002, alterado pelo Regulamento (CE) n.º2151/2003, da Comissão, de 16 de Dezembro de 2003, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, n.º L 329, de 17 de Dezembro de 2003 (retificada pela Retificação publicada no Jornal Oficial da União Europeia, n.º L 330, de 18 de Dezembro de 2003) e pelo Regulamento (CE) n.º213/2008, da Comissão, de 28 de Novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, n.º L 74, de 15 de Março de 2008.

Cláusula 3.ª

Transporte aéreo

1. O serviço de transporte aéreo inclui:

1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, que deverá ser efetuada em classe económica;

1.2. Apresentação de voos diretos sempre que estejam disponíveis;

1.3. Apresentação de opções de low–cost sempre que estejam disponíveis e sejam mais económicas;

1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;

1.5. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;

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

1.7. Disponibilização de informação **sobre todos os custos associados**, que permitam calcular o custo total da viagem, desde o seu início até ao destino final (*incluindo custos com eventuais transferes ou outro tipo de transportes que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local de alojamento/evento, se solicitado*);

1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem, incluindo confirmação da reserva, por escrito, através de correio eletrónico, de modo a que a entidade adjudicante possa verificar o itinerário de viagem de acordo com o solicitado.

2. Estão abrangidas pelo contrato a outorgar, viagens para:

2.1. Doentes;

2.2. Doentes com acompanhantes: familiares ou assistentes sociais, na ausência de familiares, e/ou profissionais (enfermeiros/médicos ou outros);

2.3. Profissionais do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM e/ou formadores;

2.4. Outras pessoas a indicar, atento o caso concreto, pelo Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM .

3. No que respeita às viagens de formadores, a faturação deverá ser individualizada, por formador, de modo a instruir o respetivo processo de co-financiamento comunitário.

Cláusula 4.ª

Alojamento

O serviço de alojamento inclui:

1. Para profissionais do SESARAM, EPERAM, e outros profissionais:

1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, sendo, em regra, abrangidos **estabelecimentos hoteleiros de três estrelas e, em regime de alojamento e pequeno-almoço, em quarto individual;**

1.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;

1.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;

1.4. Emissão e envio para entidade adjudicante de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;

1.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento;

1.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados;

1.7. Negociação de tarifas preferenciais mais favoráveis às inicialmente propostas, em estabelecimentos hoteleiros, para utilização pela entidade adjudicante.

3. Para doentes e respetivos acompanhantes, encaminhados pelo SESARAM, EPERAM para o território continental, designadamente Lisboa, Porto, Coimbra, e para o estrangeiro:

3.1. As estadias em estabelecimentos hoteleiros devem localizar-se, preferencialmente, próximo dos Hospitais Centrais e dos Institutos de Oncologia das cidades atrás referidas.

3.2. Deverá permitir o acesso a pessoas portadoras de deficiência motora ou outra.

Cláusula 5.ª

Serviços complementares

1. Os serviços complementares incluem:

1.1 Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas mais económicas aplicáveis em cada deslocação terrestre, designadamente de comboio, autocarro ou rent-a-car;

1.2 Disponibilizar toda a informação disponível sobre os custos associados;

1.3 Emissão de bilhetes ou vouchers, quando possível;

1.4 Disponibilização de transfers, quando solicitado;

1.5 Serviço de pedido de visto, em nome do viajante, quando solicitado.

Cláusula 6.ª

Obrigações adicionais

1. No contrato a celebrar com o adjudicatário no âmbito da presente prestação de serviços estarão incluídos os serviços de celebração de seguro, quando solicitado.

2. Os seguros deverão ser feitos para os doentes do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM, e respetivos acompanhantes.

Cláusula 7.ª

Preço base

1. O preço contratual máximo não pode ultrapassar os **EUR 213.000,00** (duzentos e treze mil euros), isento de IVA.
2. O **preço base máximo unitário** para cada uma das taxas de serviços, a aplicar na prestação dos serviços objeto do presente procedimento é o seguinte:

	Preço base Máximo Unitário	
Taxa de serviço	**Transporte Aéreo**	**Alojamento**
Emissão	15,00 € *	15,00 €
Alteração/Cancelamento	10,00 €	10,00 €

* O preço base unitário para a taxa de serviço aéreo inclui **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)

3. A percentagem máxima de acréscimo do preço dos alojamentos em época alta é de 30%.

Cláusula 8.ª

Aspetos da execução do contrato submetido à concorrência

Para efeitos do disposto no artigo 42.º do Código dos Contratos Públicos, está submetido à concorrência, nos termos do disposto no presente Caderno de Encargos e no Programa do Procedimento, o preço.

Cláusula 9.ª

Consulta preliminar ao mercado

1. Nos termos do artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, foi realizada uma consulta preliminar ao mercado, de modo a obter informações relevantes para estabelecer o preço base unitário máximo das taxas de serviços.

2. As informações foram vertidas no n.º 2 da cláusula 7.ª do presente caderno de encargos.
3. Toda a informação relevante resultante da consulta preliminar, caso seja solicitada, será disponibilizada aos futuros concorrentes do procedimento, o que necessariamente só ocorrerá após terminado o prazo para a apresentação de propostas.

Secção II
Contrato

Cláusula 10.ª
Cláusulas por que se rege o contrato

1. Nos casos em que a celebração do contrato implique a sua redução a escrito, a respetiva minuta é aprovada pelo órgão competente para a decisão de contratar em simultâneo com a decisão de adjudicação.
2. A aprovação da minuta do contrato a celebrar e os ajustamentos propostos pelo órgão competente para a decisão de contratar consideram-se aceites pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos cinco dias subsequentes à respetiva notificação.
3. As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato nos termos do disposto nos nºs 2 e 5 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos ou ainda a recusa dos ajustamentos propostos.
4. No prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da reclamação, o órgão que aprova a minuta do contrato notifica o adjudicatário da sua decisão, equivalendo o silêncio à rejeição da reclamação.
5. Os ajustamentos ao contrato que sejam aceites pelo adjudicatário serão notificados a todos os concorrentes cujas propostas não tenham sido excluídas.
6. O órgão competente para a decisão de contratar comunica ao adjudicatário com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a data, a hora e o local em que ocorrerá a outorga do contrato.
7. Todas as despesas inerentes à celebração do contrato são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 11.ª

Prazo de vigência do contrato

O contrato objeto deste procedimento é válido pelo período estimado de 3 (três) meses e produz os seus efeitos a partir da data da sua assinatura.

Secção III

Obrigações contratuais

Cláusula 12.ª

Obrigações principais do co-contratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o co-contratante a obrigação principal de prestar os serviços de agenciamento de viagens e alojamento de acordo com as condições estabelecidas no presente caderno de encargos.
2. O cocontratante fica ainda obrigado a:
    a) Designar um gestor de conta e um seu substituto que assegure que o fluxo diário de pedidos se processe de acordo com as condições de prestação de serviço definidas no presente caderno de encargos, e assegure a aplicação, ao contraente público, das melhores tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais ao nível nacional e internacional;
    b) 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) Não cobrar qualquer valor referente aos serviços complementares, nomeadamente de transfere ou de entrega de documentação;
    d) Estar acreditado pela International Air Transport Association (IATA);
    e) Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT);
    f) Manter ativa a subscrição válida num sistema GDS (Global Distribution System) (Tal como Amadeus, Sabre, Galileo, WorldSpam, Apollo, Pegasus ou equivalente);

g) Apresentar, sempre que solicitado pelo contraente público, **relatórios de níveis de serviço e de faturação**, identificando nomeadamente:
   - Identificação do serviço requisitante (Núcleo de Gestão de Doentes, Núcleo de Aprovisionamento, Recursos Humanos, Formação ou outros);
   - Número, data e valor das faturas;
   - Tipo e quantidade de serviços solicitados/prestados;
   - Justificação para eventuais incumprimentos dos níveis de serviço;

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

Cláusula 13.ª

Níveis de Serviço Gerais

O cocontratante obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviços:

1. Garantir a existência de um gestor de conta (e um seu substituto), que possa ser contactado por qualquer via (presencial, telefónica e por correio eletrónico), todos os dias úteis das 09h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
2. Os tempos de respostas aos pedidos de serviços, designadamente orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros sejam efetuados no limite máximo de 3 (três) horas após a solicitação eletrónica e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 1 (uma) hora, desde que a comunicação evidencie essa situação;
3. Os tempos de resposta para as emissões e entregas de documentação que sejam efetuadas até 2 (duas) horas após a confirmação da emissão dos serviços, e em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 45 (quarenta e cinco) minutos;
4. Os tempos de resposta a reclamações ou sugestões nunca poderão ser superiores a 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 14.ª

Níveis de Serviço Específicos

1. Na prestação de serviços de transporte aéreo, o cocontratante obriga-se a:

a) Proceder à consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais e internacionais, em companhias regulares e *low-cost airlines*, de acordo com a solicitação do contraente público;
b) Apresentar pelo menos 2 (duas) propostas para a viagem solicitada;
c) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
    i. Das respetivas classes de voos;
    ii. **Das tarifas mais económicas e disponíveis**, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
    iii. **De todos os custos de transporte aéreo**, taxas, sobretaxas e outros encargos devidamente desagregados, (*ex:* tarifa, taxa de emissão/XP/TSF/TASF; sobretaxa transportadora (YQ); taxa de segurança, etc., associados ao bilhete e à respetiva emissão;
    iv. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
    v. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem qualquer custo para o contraente público, e indicar a validade dessa pré-reserva;
    vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o contraente público deve fornecer;
    vii. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (*ex:* mudança de aeroporto que obrigue a serviço de transfere, entre outros).
d) Proceder à reserva, emissão e envio para o contraente público / serviço requisitante de passagens aéreas nacionais e internacionais, em companhias regulares e *low cost Airlines*, as quais devem ser acompanhadas por toda a informação útil sobre a viagem.
e) Proceder à alteração ou cancelamento da viagem quando solicitado;
f) Em caso de transporte urgente de doente, com a antecedência de menis de 24 horas, os bilhetes devem ser enviados por fax ou email para o aeroporto (este serviço deverá ser garantido 24horas/dia, ou substituído por outro que produza os mesmos efeitos);
g) O cocontratante deve ter capacidade para providenciar os transportes necessários, com caraterísticas específicas atendendo ao caso concreto.

2. Para a prestação de serviços de alojamento, o cocontratante obriga-se a:
    a) Proceder à consulta e informação sobre a disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pelo contraente público, quer

propostos pelo cocontratante dentro das condições solicitadas, sendo que em regra deverão ser apresentados orçamentos para hotéis de 3 estrelas;

b) Apresentar, pelo menos, 2 (duas) alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro das condições mais favoráveis;

c) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:

i. Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;

ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;

iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;

iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para o contraente publico e indicar a validade dessa pré-reserva;

v. Da informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente: refeições, bebidas, entre outros), moradas, horários e acessibilidades;

vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o contraente público deverá fornecer;

vii. Outros elementos considerados relevantes;

d) Proceder à reserva, emissão e envio para o contraente público do voucher do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia;

e) Proceder à alteração e cancelamento do alojamento.

3. Para a prestação de outros serviços complementares, o cocontratante obriga-se a:

a) Informar da necessidade de requerer o serviço de transfere entre terminal aéreo e o hotel;

b) Entregar a documentação física (ex. vouchers) nas instalações do contraente público.

4. Podem ocorrer situações particulares para além das mencionadas, designadamente a necessidade de aluguer de viaturas e serviços de embalagem de equipamentos.

Cláusula 15.ª

Documentação a entregar ao prestador de serviços para execução da prestação

1. O Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM deverá emitir, em regra, a seguinte documentação:

1.1. Requisição do serviço;

1.2. Lista descritiva dos medicamentos e/ou equipamentos que serão transportados, devidamente autorizada pelo SESARAM, EPERAM

1.3. No caso de doentes:

a) Profissionais que os acompanham, com a correta identificação e autorização do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM

b) Documento com indicação de cuidados especiais, necessidades e condições específicas da viagem;

c) Indicação completa dos profissionais de saúde que irão ser responsáveis pela transferência do doente e/ou que necessitam de autorização de entrada antecipada no avião;

2. Todos os restantes documentos que venham a ser exigidos pelo cocontratante deverão permitir o seu preenchimento informático bem como, o seu registo em ficheiro informático e a sua digitalização.

Cláusula 16.ª

Verificação da execução

1. A verificação da execução tem por finalidade averiguar se o contrato está a ser convenientemente executado, nomeadamente aferir a se o serviço está a ser executado nos termos da proposta adjudicada e do caderno de encargos.
2. Não obstante o referido no número precedente, no decurso da execução do contrato e caso se verifique que a prestação do serviço não se mostra conforme com o adjudicado, o Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM, independentemente da possibilidade de aplicação de penalidades previstas neste caderno de encargos ou de outros meios legais, contactará o fornecedor para que, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro horas), tal situação seja devidamente regularizada.

Secção IV
Incumprimento do contrato

Cláusula 17.ª
Penalidades

1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato pelo contraente público nos termos do disposto nos artigos 333.º do Código dos Contratos Públicos, aplica-se à execução do contrato o disposto nos artigos 325.º e 329.º do Código dos Contratos Públicos.
2. O incumprimento dos níveis de serviço definidos nas cláusulas 13.ª e 14.ª do presente caderno de encargos determina a aplicação de sanções pecuniárias pelo contraente público ao co-contratante, nos termos que se seguem:
    a) Pelo incumprimento dos níveis de serviço definidos nos números 1 a 3 da cláusula 13.ª do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de EUR 500,00, por cada nível de serviço não cumprido;
    b) Pelo incumprimento do nível de serviço geral indicado no n.º 4 da cláusula 13.ª do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de EUR 100,00 por cada dia de atraso;
    c) Pelo incumprimento da alínea c) do n.º 1 e do n.º 2 da cláusula 14.ª do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de EUR 250,00 por cada nível de serviço;
    d) Todos os danos colaterais que comprovadamente sejam imputados ao co-contratante, ser-lhe-ão debitados pelo contraente público até ao limite de 20% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 329º do Código dos Contratos Públicos.
3. Caso o incumprimento das obrigações pelo co-contratante reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o mesmo cederá a sua posição contratual ao concorrente que, no presente procedimento, vier a ser indicado pelo contraente público, por ordem sequencial de classificação, nos termos previstos no artigo 318º A do CCP.

Secção V
Resolução do contrato

Cláusula 18.ª

Resolução do contrato pelo contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público, pode resolver o contrato, a título sancionatório, logo que se verifique o não cumprimento das condições definidas no presente caderno de encargos, ou concretamente, quando ocorram quaisquer das seguintes circunstâncias, por razões imputáveis ao co-contratante:
   a) A prestação de serviços se encontre gravemente prejudicada;
   b) O incumprimento, ainda que parcial, da obrigatoriedade de prestação dos serviços;
   c) O aumento injustificado dos preços;
   d) A prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a prestação de serviços;
   e) A obstrução à atuação da entidade a quem compete a verificação da execução da prestação dos serviços, quando esta é realizada nos termos do presente caderno de encargos;
   f) Não cumprimento das obrigações assumidas em todo o articulado do presente caderno de encargos.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao co-contratante.
3. A resolução não prejudica o pagamento ao co-contratante dos serviços já prestados em conformidade com o contrato.

Cláusula 19.ª

Resolução por iniciativa do co-contratante

1. O co-contratante poderá resolver o contrato nos termos previstos na lei.
2. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas, cessando todas as obrigações do co-contratante ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Secção VI

Casos fortuitos ou de força maior

Cláusula 20.ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou 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, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
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) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   b) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
   c) 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.

PARTE II
CLÁUSULAS TÉCNICAS

Secção I
Especificações Técnicas

Cláusula 21.ª

Descrição dos Serviços

No âmbito do contrato a celebrar, serão prestados os serviços descritos, designadamente nas cláusulas 2 a 5 do presente caderno de encargos, com as especificações constantes na presente secção.

Cláusula 22.ª

Viagens aéreas

1. As viagens serão feitas, designadamente, entre os seguintes percursos:

- **a.** Viagens aéreas entre Funchal e Continente Português ou vice-versa, nas modalidades de ida e volta e só ida ou volta;
- **b.** Viagens entre Funchal e Porto Santo e vice-versa, com tarifa de residente, se aplicável, nas modalidades de ida e volta, só ida ou volta;
- **c.** Viagens entre Funchal e Porto Santo e vice-versa, com tarifa de não residente, se aplicável, nas modalidades de ida e volta, só ida ou volta;
- **d.** Viagens entre Porto/Lisboa/Funchal/Lisboa/Porto (Lisboa como ligação);
- **e.** Eventualmente, viagens entre a Região Autónoma da Madeira e a Região Autónoma dos Açores, entre Funchal e Estrangeiro ou entre Porto Santo e Continente Português e vice-versa.

2. A classe de transporte a utilizar é a de classe turística ou económica.

3. O encaminhamento de doentes e demais acompanhantes (profissionais ou familiares) poderá ocorrer, consoante o caso concreto, através de ambulância, ou INEM (a verificação de disponibilidade deste serviço e respetiva marcação será da responsabilidade de médico do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM poderá ocorrer no caso de crianças ou adultos), comboio ou autocarro, devendo o concorrente ter este aspeto em consideração, na apresentação da sua proposta.

4. No exercício da presente prestação de serviços poderão ocorrer, entre outras, as seguintes situações:

a. Passageiros transportados em macas:

a.1. Voos domésticos;

a.2. Voos internacionais.

b. Transporte de bebés em incubadoras:

b.1. Voos domésticos;

b.2. Voos internacionais.

c. Necessidade de aplicação de oxigénio:

c.1. Forma continuada- em voos domésticos ou internacionais;

c.2. Forma descontinuada - em voos domésticos ou internacionais.

d. Serviço de ambulâncias/INEM- circunstância que poderá suceder, independentemente de outros momentos, aquando da necessária mudança de avião:

- Deverá ser assegurada a autorização imediata de ambulância ou do INEM logo que o avião se encontre estabilizado em terra;

e. Passageiros em cadeira de rodas- ocupando um ou mais lugares na cabina;

f. Incubadoras e Macas - os lugares que as circundam deverão ficar desocupados por forma a permitir o fácil acesso em questões de manuseamento e manobras de intervenção;

- Em casos específicos poderá ser necessária a entrada de médicos e/ou outros profissionais de saúde, do destino, para verificação do equipamento que acompanha o doente ou outras manobras. Assim, deverá ser assegurada a autorização de entrada no avião a estes profissionais antes da chegada de ambulância ou INEM.

g. Utilização do elevador para entrada ou saída do avião (Ex: passageiros transportados em macas ou em cadeiras de rodas, bebés em incubadoras);

h. Necessidade dos profissionais se fazerem acompanhar de equipamentos e/ou medicamentos – a entrada no avião deverá ser permitida aos profissionais devidamente credenciados e possuidores de lista respeitante ao equipamento e/ou medicamentos que transportam bem como, de autorização emitida pelo Serviço Regional de Saúde, EPERAM

i. Crianças, interditos ou inabilitados- mediante declaração emitida pelo Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM o profissional fica autorizado a acompanhar ou a ir buscar ao aeroporto doentes que se enquadrem nas categorias anteriormente expostas;

j. Chegada ao aeroporto inferior a uma hora antes do voo – em casos de urgência, poder-se-á verificar a necessidade de transporte num prazo inferior a uma hora antes do voo;

- Deverá ser garantida, pelas companhias aéreas, a manutenção de lugares destinados ao cumprimento deste ponto;

k. Necessidade de transporte entre aeroportos;

l. Cancelamentos, marcação de urgência (ex: casos de doentes em situação de risco ou de funcionários cuja presença necessita de ser verificada num curto espaço de tempo) e alteração de marcações:

- Poderá ocorrer a substituição do profissional que inicialmente iria acompanhar o doente - **assim, a reserva e emissão da respetiva passagem aérea deverá considerar esta hipótese;**

m. Transladação de restos mortais de doentes falecidos em hospitais nacionais ou estrangeiros.

Cláusula 23.ª

Alojamento

Em relação ao alojamento e em conformidade com o disposto na cláusula quarta do presente caderno, incluem-se estadias:

a) Em qualquer cidade de Portugal, com incidência nas cidades de Lisboa, Oeiras, Porto e Coimbra;
b) Poderá ser necessário proceder à marcação de alojamento na Região Autónoma dos Açores ou no estrangeiro;
c) As unidades hoteleiras a requisitar no âmbito do presente contrato deverão ser, em regra, de categoria igual ou equivalente a duas e/ou três estrelas;
d) Considerando as particulares caraterísticas de mobilidade do doente poderá ser necessária a marcação de alojamento em hotéis que não devam possuir barreiras arquitetónicas e, por seu turno, que devam ter elevador;
e) No que respeita ao alojamento de doentes e acompanhantes, os estabelecimentos hoteleiros no Território Nacional (Lisboa, Porto e Coimbra) ou no Estrangeiro, deverão situar-se, preferencialmente, próximo dos hospitais onde serão prestados os cuidados de saúde;
f) Os preços a praticar deverão ser indicados para single;
g) Quando se trate de doente e acompanhante dever-se-á considerar um quarto duplo ou single desde que contíguos, para melhor apoio e acompanhamento do doente;
h) Quanto ao alojamento para doentes e acompanhantes de Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM deverão ser consideradas as seguintes situações:
    i. Alojamento em quarto single;
    ii. Alojamento em quarto single, em regime de meia pensão;

iii. Alojamento em quarto single, em regime de pensão completa;
iv. Alojamento em quarto duplo;
v. Alojamento em quarto duplo, em regime de meia pensão;
vi. Alojamento em quarto duplo, em regime de pensão completa.

Caso os estabelecimentos hoteleiros não garantam o fornecimento de refeições, os concorrentes devem indicar alternativas, nomeadamente identificando locais onde os doentes e acompanhantes possam efetuar as refeições, bem como os respetivos preços.

Cláusula 24.ª

Seguros

1. Os seguros destinam-se aos doentes e acompanhantes (exceto se forem profissionais do SESARAM, EPERAM), bem como se torna necessário providenciar os seguros dos formadores e demais pessoas cujos serviços são contratados pelo Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM;
2. O seguro para as diversas pessoas anteriormente referidas, deverá incluir os diferentes casos: morte, invalidez permanente, despesas médicas, e incapacidade temporária;
3. O seguro deverá abranger, também, o diverso material e/ou equipamento que seja eventualmente transportado (ex: incubadoras, monitores, bombas infusoras, equipamentos complementares, macas);
4. Sendo o equipamento transportado sem qualquer profissional que o acompanhe, deverá o cocontratante diligenciar os meios necessários para assegurar a correta embalagem, de modo a permitir a imediata utilização em condições de eficiência e eficácia;
5. No caso de viagens de doentes em que o mesmo se faz acompanhar de equipamento e/ou demais material de uso hospitalar/médico, dever-se-á proceder ao seguro respetivo.

Cláusula 25.ª

Pediatria

1. Poderão ocorrer situações de deslocação de crianças ainda não registadas, nestes casos todos os documentos a preencher deverão ter a seguinte indicação “Filho de _____(nome completo da mãe)”.

2. Se a criança já tiver sido registada todos os documentos a emitir deverão conter o seu nome, sendo anexado o boletim de nascimento.

Cláusula 26.ª

Conservação do equipamento

1. O equipamento que seja propriedade do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM deverá ser mantido em boas condições de conservação.
2. O cocontratante deverá garantir boas condições de armazenamento do material designadamente, equipamento, nas instalações do aeroporto.
3. Sempre que algum equipamento e/ou material do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM fique nos aeroportos, o cocontratante será o responsável pela respetiva devolução, devidamente embalado e acondicionado.
4. Qualquer equipamento perdido, deverá ser comunicado, por escrito, ao Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPERAM, sendo que o cocontratante incorre na responsabilidade de reparar os danos provocados, mediante a entrega de equipamento novo idêntico àquele desaparecido.

Secção II

Preço contratual

Cláusula 27.ª

Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público pagará ao co-contratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável, bem como o preço dos demais serviços contratados.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.
3. Pela aquisição de bilhete de transporte aéreo, o cocontratante 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 do voucher do hotel, o cocontratante 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 caraterísticas e com os mesmos serviços prestados, acrescido da respetiva taxa de emissão de voucher de hotel adjudicada.

5. O contraente público procederá única e exclusivamente, ao pagamento da prestação de serviços de viagens e alojamentos que efetivamente venha a necessitar e adquirir junto do cocontratante, ou seja, dos serviços que efetivamente venham a ser fornecidos e prestados.
6. No que se refere aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das companhias aéreas e das unidades hoteleiras, acrescido da respetiva taxa de cancelamento adjudicada.
7. Para efeitos do número anterior, o cocontratante deverá sempre informar o contraente público da política de cancelamento praticada naquela viagem /alojamento sob pena de, caso não haja comunicação e se verifique o cancelamento, o contraente público não assumir quaisquer expensas.

Cláusula 28.ª

Revisão de preços

Os preços propostos pelo cocontratante deverão manter-se válidos durante todo o período de duração do contrato, não sendo admitida a revisão dos mesmos.

Secção III

Pagamento

Cláusula 29.ª

Condições de pagamento

1. Para efeitos de pagamento, o co-contratante deve apresentar mensalmente ao contraente público a correspondente fatura a qual só poderá ser emitida após o cumprimento da obrigação respetiva.
2. A fatura deverá ser emitida em nome do contraente público, com referência aos documentos que lhe deram origem, isto é, deve especificar o n.º da encomenda, as quantidades e os preços unitários.
3. O pagamento terá lugar no prazo de 60 (sessenta) dias após a entrega da respetiva fatura devidamente emitida nos termos do n.º 6 da presente cláusula.
4. Em caso de incumprimento da obrigação estabelecida no número anterior são devidos juros moratórios nos termos da lei.
5. Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao co-contratante, por escrito, os respetivos

fundamentos, ficando o co-contratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6. **As faturas devem, ainda, incluir obrigatoriamente a seguinte informação, sob pena e em caso de não obedecerem à presente condição serem devolvidas para retificação**:
    a) Descrição do serviço prestado;
    b) Identificação do contraente público;
    c) Devem estar discriminadas e desagregadas por:
        i. Custos de transporte aéreo, taxas, sobretaxas e outros encargos:
            - Taxa de serviço a cobrar pela emissão do bilhete, de acordo com os valores adjudicados (ex: Taxa para emissão/XP/TSF/TASF);
            - Tarifa do transporte aéreo;
            - Sobretaxa da transportadora ou de combustível (YQ);
            - Taxas de segurança;
            - Despesas de serviço de passageiros;
            - Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados);
        ii. Custos de voucher de hotel, taxas e outros encargos:
            - Taxa de serviço a cobrar pela emissão de voucher de hotel;
            - Tarifa de alojamento;
            - Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).

7. No caso do contraente público solicitar em simultâneo mais de um serviço em território nacional (ex. emissão de bilhete aéreo + serviço de alojamento), **só deverá ser cobrado pelo cocontratante uma taxa de emissão de serviço, sendo esta a correspondente à taxa de serviço de valor mais elevado, de acordo com os valores adjudicados.**

PARTE IV
Disposições finais

Secção I
Proteção de dados

Cláusula 30.ª

Proteção de dados

1. O cocontratante está obrigado a um dever de confidencialidade e sigilo relativamente a toda a Informação e/ou dados pessoais a que tenha acesso por virtude ou em consequência das relações profissionais que manterá com o SESARAM, EPERAM, devendo assegurar-se de que os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas funções, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais tratados, se encontram eles próprios contratualmente obrigados a sigilo profissional.
2. O cocontratante não poderá utilizar a informação e/ou os dados pessoais a que tenha acesso, para fins distintos do seu fornecimento/prestação de serviços ao SESARAM, EPERAM, não podendo, transmiti-los a terceiros.
3. O dever de confidencialidade e as demais obrigações previstas na presente cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o termo das relações profissionais entre o cocontratante e o SESARAM, EPERAM
4. Mediante solicitação, por escrito pelo SESARAM, EPERAM, o cocontratante devolverá todos os documentos, registos e cópias que contenham informação e/ou dados pessoais a que tenha tido acesso no âmbito da execução do contrato.
5. Mesmo que não seja solicitado, no final do contrato o cocontratante deverá proceder à eliminação dos dados pessoais, salvo se outro prazo de conservação se aplicar ao tipo de dados pessoais.
6. Em caso de perda ou acesso indevido à informação e/ou dados pessoais ou parte deles, o cocontratante notificará imediatamente o SESARAM, EPERAM, sem prejuízo das obrigações que sobre si impendam.

Secção II

Comunicações e notificações

Cláusula 31.ª

Comunicações e notificações

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

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

Secção III

Contagem dos prazos

Cláusula 32.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, não se suspendendo aos sábados, domingos e dias feriados.

Secção IV

Legislação aplicável

Cláusula 33.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular pelo Código dos Contratos Públicos.

SECÇÃO V

Resolução de litígios

Cláusula 34.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal de Jurisdição Administrativa com sede no Funchal, com expressa renúncia a qualquer outro.