

CADERNO DE ENCARGOS

IPBEJA_2021_CP_01

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES E ALOJAMENTOS EM
TERRITÓRIO NACIONAL OU NO ESTRANGEIRO PARA O IPBEJA**

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Cláusula 1. ^a	4
Objeto	4
Cláusula 2. ^a	4
Elementos do contrato	4
Cláusula 3. ^a	5
Boa Fé	5
Cláusula 4. ^a	5
Preço base	5
Cláusula 5. ^a	6
Preço contratual	6
Cláusula 6. ^a	6
Condições de Pagamento	6
Cláusula 7. ^a	7
Duração do contrato	7
Cláusula 8. ^a	7
Valores de referência de desconto e cobrança de serviços	7
Cláusula 9. ^a	7
CAPÍTULO II - Obrigações Contratuais	8
Cláusula 10. ^a	8
Obrigações principais do adjudicatário	8
Cláusula 11. ^a	8
Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato	8
Cláusula 12. ^a	9
Patentes, licenças e marcas registadas	9
Cláusula 13. ^a	9
Uso de sinais distintivos	9
Cláusula 14. ^a	9
Seguros	9
Cláusula 15. ^a	9
Dever de Sigilo	9
Cláusula 16. ^a	10
Confidencialidade e proteção de dados pessoais	10
Cláusula 17. ^a	11
Obrigações do IPBeja	11
CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO	11
Cláusula 18. ^a	11
Penalidades contratuais	11
Cláusula 19. ^a	12
Força Maior	12
Cláusula 20. ^a	13
Resolução por parte do IPBeja	13
Cláusula 21. ^a	13

Resolução por parte do Adjudicatário.....	13
CAPÍTULO IV – GESTOR DO CONTRATO.....	14
Cláusula 22. ^a	14
Gestor do Contrato.....	14
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	14
Cláusula 23. ^a	14
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual.....	14
Cláusula 24. ^a	14
Comunicações e Notificações	14
Cláusula 25. ^a	14
Despesas com a celebração do contrato.....	14
Cláusula 26. ^a	15
Contagem dos Prazos	15
Cláusula 27. ^a	15
Foro Competente	15
Cláusula 28. ^a	15
Legislação Aplicável.....	15
Cláusula 29. ^a	16
Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços.....	16
Cláusula 30. ^a	16
Níveis de Serviços.....	16
Cláusula 31. ^a	17
Local	17

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a inserir no contrato a celebrar entre o Instituto Politécnico de Beja (doravante designado por “**IPBeja**”) e o adjudicatário, na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES E ALOJAMENTOS EM TERRITÓRIO NACIONAL OU NO ESTRANGEIRO PARA O IPBEJA, categoria 63510000-7 – Serviços de agências de viagens e serviços similares – de acordo com o disposto no Regulamento (CE) n.º 213/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho relativo ao vocabulário comum para concursos públicos, de 28 de novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial das Comunidades Europeias n.º L 74/2 de 15 de março de 2008.
2. Sem prejuízo do disposto no Anexo A do presente caderno de encargos, os serviços de viagens previstos no número anterior englobam os serviços de transportes aéreos, transportes ferroviários, aluguer de viaturas, serviços de alojamento e ainda os serviços complementares de transferes, vistos e entrega de documentação, incluindo seguros.
3. Os serviços de transportes aéreos englobam a emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais.
4. Os serviços de transportes ferroviários englobam a emissão, alteração e cancelamento de viagens ferroviárias nacionais e internacionais.
5. Os serviços de aluguer de viaturas englobam a emissão, alteração e cancelamento de reservas nacionais e internacionais.
6. Os serviços de alojamento englobam a emissão, alteração e cancelamento de vouchers de alojamento em território nacional e internacional.
7. Os serviços complementares englobam a emissão, alteração e cancelamento de transferes; a emissão, alteração e cancelamento de vistos; e a emissão e entrega, a alteração de entrega e o cancelamento de entrega de documentação, incluindo seguros.

Cláusula 2.^a

Elementos do contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual, integrando ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que tais 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 identificados;
- c. O presente caderno de encargos;
- d. A proposta adjudicada;
- e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 1 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, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, alterado pela última vez pelo Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio (doravante designado por “CCP”) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º, desse diploma legal.

Cláusula 3.ª

Boa Fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base do contrato é de €155.000,00 € (cento e cinquenta e cinco mil euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor e encontra-se desagregado da seguinte forma:

2021: €35.000,00

2022: €60.000,00

2023: €60.000,00

2. O preço base definido é justificado por uma pesquisa comparativa de contratos similares de instituições de ensino superior conjugada com histórico dos últimos 4 anos do IPBeja nesta matéria contratual, pelo aumento significativo do número de projetos aprovados no âmbito de financiamentos comunitários e pelo número previsto de representações institucionais do IPBeja, em território nacional e no estrangeiro para o corrente ano e ano seguinte.

Cláusula 5.^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 IPBeja deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior não pode, em qualquer caso, ser superior a € de €155.000,00 € (cento e cinquenta e cinco mil euros).
3. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IPBeja, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. Os preços constantes da proposta adjudicada não são revistos durante a vigência do contrato.

Cláusula 6.^a

Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pelo IPBeja, nos termos do estipulado na cláusula anterior, devem ser pagas mensalmente, no prazo de 60 sessenta dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. As faturas apresentadas a pagamento devem expressamente indicar a percentagem de desconto sobre o total da fatura e os valores das taxas de serviço, conforme proposto pela entidade adjudicatária aquando da apresentação da sua proposta ao presente procedimento.
3. As faturas devem conter ainda a discriminação e desagregação dos custos associados a cada viagem, nas componentes de transporte aéreo, alojamento e serviços complementares.
4. Em caso de discordância por parte do IPBeja, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. As faturas deverão ser emitidas em nome do IPBeja, com referência aos documentos que lhe deram origem, devendo especificar o número da encomenda/compromisso e o número do contrato.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1 da presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.

6. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pelo IPBeja não será objeto de qualquer cobrança adicional.

Cláusula 7.ª

Duração do contrato

1. O contrato que vier a ser celebrado produzirá os seus efeitos a partir da data da sua assinatura, até 31 de dezembro de 2023 ou até ser integralmente pago o preço contratual pela entidade adjudicante, caso o valor contratual tenha sido executado na totalidade antes de 31 de dezembro de 2023.

2. Excetuam-se do prazo estabelecido no número um da presente cláusula, as obrigações acessórias que, nos termos legais contratuais, devam subsistir para além da cessação do contrato.

Cláusula 8.ª

Valores de referência de desconto e cobrança de serviços

1. O desconto mínimo sobre a fatura é de 1% sendo o desconto máximo considerável de 50%.

2. O preço mínimo que a entidade adjudicante se propõe a pagar por cada tipologia do serviço corresponde a 0,001€ sendo a média ponderada um máximo de 0.10€.

3. O desconto referido no n.º 1 e os preços máximos estipulados no número anterior incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, bem como o IVA à taxa legal aplicável, nos termos do Decreto-Lei n.º 221/85, de 3 de julho, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.ºs 166/94, de 9 de junho, 100/95, de 19 de maio, 206/96, de 26 de outubro e 197/2012, de 24 de agosto e pela Lei n.º 32-B/2002, de 30 de dezembro.

Cláusula 9.ª

Local de forma da prestação de serviços

Dada a natureza dos serviços que se pretendem adquirir no âmbito do presente procedimento, encontra-se genericamente dispensada a prestação dos mesmos nas instalações do IPBeja, sem prejuízo das situações que pontualmente possam implicar a necessidade de deslocação da entidade adjudicatária às instalações do IPBeja,

nomeadamente, nas situações em que seja solicitada a entrega de documentação física de bilhetes, vouchers ou vistos.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I

Obrigações do Adjudicatário

Cláusula 10.^a

Obrigações principais do adjudicatário

São obrigações do adjudicatário, além de outras decorrentes do estabelecido nas peças do presente procedimento e na legislação aplicável, os que seguidamente se enunciam e que devem ser objeto de cláusulas específicas a incluir no contrato a celebrar:

- a) Assegurar a prestação de serviços, conforme definido no presente caderno de encargos e seus anexos, bem como nos demais documentos contratuais;
- b) Comunicar, antecipadamente, ao IPBeja qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de qualquer dos serviços objeto do presente procedimento, ou implique o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- c) Não alteração das condições subjacentes à prestação de serviço acordada entre as partes, através da celebração de contrato escrito entre as mesmas, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
- d) Assegurar todos os meios humanos e materiais que se demonstrem necessários e indispensáveis à execução do contrato;
- e) Assegurar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que a prestação dos serviços será executada, disponibilizando todos os esclarecimentos que se justifiquem e no prazo indicado pelo IPBeja;
- f) Comunicar qualquer facto que, ocorrendo durante a execução do contrato, se demonstre relevante para a normal prestação dos serviços e para a execução contratual, nomeadamente, a alteração da denominação social ou dos seus representantes legais.

Cláusula 11.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

O adjudicatário deve disponibilizar à entidade adjudicante os bilhetes e demais documentação necessária à realização da totalidade das viagens que constituem objeto

do presente procedimento num prazo mínimo de 5 dias úteis antes da realização da viagem.

Cláusula 12.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas, licenças ou outros direitos similares.
2. Caso o IPBeja venha a ser demandado por ter infringido, em resultado da execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemnizá-la-á de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 13.^a

Uso de sinais distintivos

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

Cláusula 14.^a

Seguros

É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro de no contexto de ações no âmbito do presente contrato.

Cláusula 15.^a

Dever de Sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo quanto à informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao IPBeja 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 ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O adjudicatário assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com a informação, os dados e processos analisados no que concerne à salvaguarda e proteção

dos dados pessoais dos titulares, e que a entidade adjudicante lhe indique para esse efeito.

4. O adjudicatário garante que terceiros que envolva na prestação dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes dos números anteriores.

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

6. O dever de sigilo mantém-se em vigor durante toda a vigência do contrato e após o termo do mesmo.

Cláusula 16.^a

Confidencialidade e proteção de dados pessoais

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na lei de proteção de dados pessoais, no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (“RGPD”), bem como na demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.

2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato a celebrar.

3. Para efeitos do disposto no número anteriores da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.

4. Caso o adjudicatário seja autorizado pela entidade adjudicante a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, o mesmo será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas, devendo a obrigação de cumprimento da presente cláusula constar do contrato a celebrar entre o Adjudicatário e a entidade subcontratada.

5. Em caso de violação de dados pessoais, será notificado esse facto à Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos e condições previstos na lei.

Secção II

Obrigações do Instituto Politécnico de Beja

Cláusula 17.^a

Obrigações do IPBeja

1. A entidade adjudicante faculta o apoio necessário ao adjudicatário para a realização dos trabalhos, designadamente nos seguintes moldes:

- a. Fornecimento de cópias dos elementos disponíveis, ou facilitando o acesso eletrónico a todos os elementos necessários à execução do contrato;
- b. Promoção das diligências necessárias, nomeadamente credenciando o cocontratante, para facilitar pedidos de informações ou reuniões relevantes para a execução dos trabalhos;
- c. Transmissão das informações com relevância para a elaboração dos trabalhos que venham ao seu conhecimento durante a execução do contrato;

2. A informação constante da presente cláusula será fornecida para uso exclusivo no âmbito dos trabalhos a desenvolver no decurso da execução do contrato e não pode ser reproduzida, alterada ou cedida, no todo ou em parte, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem ser utilizada para fim diferente do indicado.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 18.^a

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas no contrato por causa imputável ao adjudicatário, serão aplicadas as sanções definidas em função da gravidade de incumprimento dos níveis de serviço previstos no presente Caderno de Encargos.

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

3. O IPBeja pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.

4. As penalidades contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que o IPBeja exija uma indemnização pelo dano excedente.

5. O valor acumulado das sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato, tal como decorre do n.º 2, do artigo 329.º, do CCP.

6. Caso seja atingido o limite previsto no número anterior e o IPBeja decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, o limite é elevado para 30%, tal como decorre do n.º 3, do artigo 329.º, do CCP.

Cláusula 19.ª

Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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, caso se verifiquemos requisitos previstos no número anterior, designadamente, tremores de terra, sismos, 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
- e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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 comunicada à outra parte no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas.

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 20.^a

Resolução por parte do IPBeja

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 nos termos do contrato ou da lei.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante notificação, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao adjudicatário, da qual consta a indicação da situação de incumprimento.
3. A resolução do contrato não obsta a que o IPBeja exija uma indemnização por danos ocorridos no decurso da prestação dos serviços, nos termos da lei geral.

Cláusula 21.^a

Resolução 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 pelo IPBeja esteja em dívida há mais de 90 dias ou o montante em dívida exceda 5 % do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução por parte do adjudicatário só é passível de ser exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos no n.º 1 da presente cláusula, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao IPBeja, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se as obrigações em atraso forem cumpridas nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

CAPÍTULO IV – GESTOR DO CONTRATO

Cláusula 22.^a

Gestor do Contrato

Aquando da redução do contrato a escrito, será nomeado um gestor do contrato por parte do IPBeja, de acordo com o previsto no artigo 290.º-A do CCP.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 23.^a

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. A subcontratação e cessão da posição contratual do adjudicatário carece sempre da autorização prévia da entidade adjudicante e depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário exigidos ao adjudicatário na fase de formação do contrato.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação das condições previstas no mesmo número.
3. A entidade adjudicante deve pronunciar-se sobre o teor da proposta apresentada e bem assim dos documentos previstos nos números anteriores.

Cláusula 24.^a

Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes contratuais, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 25.^a

Despesas com a celebração do contrato

Todas as despesas derivadas da celebração do contrato e de quaisquer outras quantias cobradas por força da celebração do contrato são suportadas pelo adjudicatário.

Cláusula 26.^a**Contagem dos Prazos**

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 27.^a**Foro Competente**

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

Cláusula 28.^a**Legislação Aplicável**

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime previsto no CCP e na demais legislação aplicável.

O Presidente do Instituto Politécnico de Beja

João Paulo De
Almeida Lança
Trindade

João Paulo Trindade

Assinado de forma digital por João
Paulo De Almeida Lança Trindade
Dados: 2021.04.14 15:10:22 +01'00'

PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 29.^a

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

Para a prestação de serviços de viagens em transporte aéreo, o prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do anexo A do presente caderno de encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;
- d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- e) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem /estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, correio eletrónico e presencial;

Cláusula 30.^a

Níveis de Serviços

1. Os prestadores de serviços obrigam-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Garantir atendimento presencial, todos os dias úteis das 9h às 19h;
- b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 19h,
- c) Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
- d) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente;
- e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;

f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, 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.

g) Todas as reservas têm de ser asseguradas por um período mínimo de 48 horas, permitindo à entidade adjudicante a obtenção de todas as autorizações necessárias à realização do transporte aéreo, ferroviário aluguer de viaturas ou alojamento em tempo útil, sem que o valor da mesma seja alterado;

2. Além dos níveis referidos no n.º 1 da presente cláusula para a prestação de serviços de viagens em transporte aéreo e alojamento, o prestador de serviços obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, a garantir o prazo máximo de 3 horas para entrega de orçamentos.

Cláusula 31.^a

Local

Os bilhetes e demais documentações associadas às viagens, aluguer de viaturas e alojamentos deverão ser entregues no horário normal de expediente, entre as 09h00m e as 17h00m, no local e/ou pelo suporte a indicar pelo IPBeja.

ANEXO A

1. Descrição da prestação de serviços de viagens - Transporte Aéreo

1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções de *low-cost*, quando disponíveis. Não são admitidas reservas e emissões de passagens aéreas em classe executiva ou equivalente.

1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;

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

1.4. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;

1.5 Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, termina, aeroportos e informação similar;

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

1.7. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, proforma que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

1.8. As reservas têm de ser asseguradas por um período mínimo de 48 horas, permitindo à entidade adjudicante a obtenção de todas as autorizações necessárias à realização do transporte aéreo em tempo útil, sem que o valor da mesma seja alterado;

1.9. Negociação com fornecedores, designadamente de um desconto sobre a tarifa *full-flex* em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;

1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;

1.11. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.

2. Descrição da prestação de serviços de viagens – Transporte ferroviário

- 2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas ferroviárias mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções de *low-cost*, quando disponíveis. Não são admitidas reservas e emissões de bilhetes ferroviários em classe executiva ou equivalente.
- 2.2. Apresentação de opções de ligações ferroviárias diretas sempre que estes estejam disponíveis;
- 2.3. Reservas e emissões de ligações ferroviárias nacionais e internacionais;
- 2.4. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
- 2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, estações e informação similar;
- 2.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos dos transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre a estação ferroviária e o local do alojamento/evento);
- 2.7. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, proforma que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- 2.8. As reservas têm de ser asseguradas por um período mínimo de 48 horas, permitindo à entidade adjudicante a obtenção de todas as autorizações necessárias à realização do transporte ferroviário em tempo útil, sem que o valor da mesma seja alterado;
- 2.9. Negociação com fornecedores, designadamente de um desconto sobre a tarifa *full-flex* em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
- 2.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- 2.11. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.

3. Descrição da prestação de serviços de viagens – Aluguer de Viaturas

- 3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas de aluguer mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções de *low-cost*, quando disponíveis.
- 3.2. Reservas nacionais e internacionais;
- 3.3. Emissão de reserva e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
- 3.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre a reserva, incluindo serviços incluídos, moradas, horários, informação similar;
- 3.5. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da reserva, desde o levantamento da viatura até à entrega;
- 3.6. Disponibilização de informação sobre a reserva da viatura (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico;
- 3.7. As reservas têm de ser asseguradas por um período mínimo de 48 horas;
- 3.8. Negociação com fornecedores, designadamente de um desconto sobre a tarifa, para utilização da entidade adquirente;
- 3.9. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.

4. Descrição da prestação de serviços de alojamento:

- 4.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, preferencialmente em hotéis de três estrelas com pequeno-almoço incluído. A reserva de hotéis com mais de três estrelas só poderá ocorrer mediante autorização prévia da entidade adjudicante;
- 4.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- 4.3. Reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional. Caso não exista disponibilidade de alojamento, conforme reserva inicial, para além das obrigações legais, a entidade prestadora do serviço deve proporcionar no prazo máximo de 1 hora e no local mais próximo, alojamento com características semelhantes à reserva inicial, devendo ainda indemnizar o cliente em todas as despesas inerentes à respetiva alteração;
- 4.4. As reservas têm de ser asseguradas por um período mínimo de 48 horas, permitindo à entidade adjudicante a obtenção de todas as autorizações necessárias à realização do alojamento em tempo útil, sem que o valor da mesma seja alterado;
- 4.5. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
- 4.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transportes, etc.;
- 4.7. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos de transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);
- 4.8. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, para que o IPBeja possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
- 4.9. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização do IPBeja;
- 4.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferências que o estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- 4.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor do IPBeja sempre que existam.

PERFIL DE VIAJANTE

Identificação das necessidades: o perfil de viajante do IPBeja encontra-se caracterizado na tabela seguinte, com o número de serviços estimados para o período de 2020-2021, não ficando, para todos os efeitos, o IPBeja vinculada ao perfil de serviço agora apresentado:

Serviços	Tipo	Previsão 2021 2023	
		2021	2023
Serviços de transporte aéreo	Nacional	15	15
	Internacional - Europa	70	70
	Internacional - Intercontinental	15	15
Serviços de transporte ferroviário	Nacional	10	10
	Internacional - Europa	8	8
	Internacional - Intercontinental	0	0
Serviços de aluguer de viaturas	Nacional	5	5
	Internacional - Europa	0	0
	Internacional - Intercontinental	0	0
Serviços de alojamento	Nacional	100	100
	Internacional - Europa	70	70
	Internacional - Intercontinental	15	15
Outros serviços complementares – transfers, vistos e/ou entrega de documentação		50	50
Sub totais		358	358
Totais		716	