



Agência para a Energia

Assinado por : **ANA CRISTINA SEQUEIRA PEREIRA**

Num. de Identificação: B1098109065

Data: 2021.08.19 10:30:18+01'00'



CARTÃO DE CIDADÃO

CONCURSO PÚBLICO N.º ADENE_CP_111_2021_UGR

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, ALOJAMENTO E OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

CADERNO DE ENCARGOS

2021

Capítulo I

Âmbito do contrato

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência do procedimento de Concurso Público sem publicidade internacional, que tem por objeto a prestação de serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares
2. Os serviços a contratar são os seguintes:
 - a) Transporte aéreo – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
 - b) Alojamento – consulta, reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional e eventuais alterações e cancelamentos;
 - c) Transporte ferroviário – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
 - d) Aluguer de viaturas (*rent-a-car*) – consulta, reserva e emissão de *vouchers* de aluguer de viaturas em território nacional e internacional, e eventuais alterações e cancelamentos;
 - e) Outros serviços complementares – transferes, vistos e passaportes, entrega de documentação, tratamento e expedição de bagagens.
3. A contratação será efetuada ao abrigo do CPV 63510000-7 – Serviços de agências de viagens e serviços similares.

Cláusula 2.^a

Contrato

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º

do Código dos Contratos Públicos ("CCP")¹ e aceites pelo prestador de serviços nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.

2. O Contrato integra ainda os seguintes elementos:

- f) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ADENE – Agência para a Energia ("ADENE"), na qualidade de órgão responsável pela decisão de contratar;
- g) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
- h) O presente Caderno de Encargos;
- i) A proposta adjudicada, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos;
- j) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo prestador de serviços.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo prestador de serviços nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.

Cláusula 3.ª

Duração do Contrato

- 1. O contrato tem a duração de um ano, a contar da data da sua entrada em vigor a qual se inicia na data de outorga do mesmo e considera-se automaticamente prorrogado por períodos sucessivos de um ano, se nenhuma das partes o denunciar, até ao limite máximo agregado de três anos, ou quando esgotado o preço contratual, consoante o que ocorrer primeiro.
- 2. Sem prejuízo do número anterior, a denúncia do contrato deve ser efetuada mediante notificação à outra parte, por qualquer meio, com uma antecedência

¹ Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação.

mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo do contrato ou da respetiva renovação.

3. O contrato mantém-se em vigor até à sua plena e pontual execução, em conformidade com os respetivos termos e condições previstos no Caderno de Encargos, sem prejuízo das condições acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.^a

Parâmetros Base

Os preços propostos pelos concorrentes para a TUFPS – Taxa Única por Pedido de Serviços, a apresentar para efeitos de adjudicação fixado no programa não podem ser superiores aos Parâmetros Base (valores sem IVA) indicados no quadro infra:

Quadro 1 - Parâmetros Base por TUFPS

TUFPS	Parâmetros Base
TUFPS 1-2 para 1 ou 2 pessoas	20,00 €
TUFPS 3-6 para 3 até 6 pessoas inclusive	30,00 €
TUFPS 7-9 para 7 até 9 pessoas inclusive	35,00 €
TUFPS 10 para 10 ou mais pessoas	50,00 €

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I.

Prestador de serviços

Cláusula 5.^a

Obrigações do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação e regulamentação aplicáveis, no presente Caderno de Encargos, nos seus anexos ou nas cláusulas

contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- a) Assegurar a adequada e atempada *"prestação de serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares"*, nos termos previstos na Cláusula 10.^a e na proposta adjudicada;
- b) Substituir os serviços rejeitados pela ADENE nos termos previstos na Cláusula 12.^a;
- c) Cumprir o disposto na Cláusula 6.^a e na Cláusula 7.^a, em matéria de confidencialidade;
- d) Cumprir o disposto na Cláusula 8.^a, em matéria de proteção de dados pessoais;
- e) Designar um gestor do Contrato, com vista a assegurar uma interligação eficaz com a ADENE;
- f) Comunicar à ADENE qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- g) Comunicar à ADENE a ocorrência de qualquer das circunstâncias previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos, no decurso da execução do Contrato;
- h) Cumprir a legislação em vigor relativamente a questões ambientais nomeadamente a relacionada com resíduos, assumindo exclusiva responsabilidade pelo cumprimento da legislação ambiental aplicável às atividades desenvolvidas no âmbito do Contrato;
- i) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre saúde e segurança no trabalho e não recorrer a:
 - i. Trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
 - ii. Qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
 - iii. Discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica,

deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.

- j) Prestar à ADENE toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, devendo ainda comunicar à ADENE, antecipadamente ou logo que deles tome conhecimento, factos que tornem total ou parcialmente impossível a realização de alguma das ações ou o cumprimento de algumas das obrigações assumidas no Contrato.
 - k) O prestador de serviços está obrigado à emissão de relatórios de faturação mensais, em formato Excel, ou equivalente, de modo a que a ADENE possa monitorizar a faturação detalhada, permitindo filtros simultâneos de análise de consumo;
 - l) O prestador de serviços está ainda obrigado à emissão de relatórios de níveis de serviço trimestrais, indicados no anexo I ao presente caderno de encargos com a avaliação do cumprimento dos mesmos, eventuais incumprimentos e respetivas justificações;
 - m) Os relatórios referidos nos números anteriores devem ser remetidos à ADENE, até ao 10.º dia útil subsequente ao final de cada mês ou trimestre, respetivamente;
 - n) Apresentar cópia dos bilhetes de avião e documentos comprovativos dos demais serviços prestados (alojamentos e outros serviços complementares) sempre que solicitado pela ADENE.
2. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato. O prestador de serviços deve observar as condições gerais aplicáveis à sua atividade profissional, comprometendo-se a colocar à disposição da ADENE todas as suas capacidades técnicas, bem como a realizar todos os trabalhos com a diligência, qualidade e imparcialidade exigíveis para este tipo de serviços.
3. O prestador de serviços deverá estar acreditado pela IATA- *International Air Transport Association*, bem como ser subscritor do *Global Distribution System* (GDS) e possuir registo válido no RNAVT - Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo.
4. O prestador de serviços fica ainda obrigado 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 6.^a

Confidencialidade

1. O prestador de serviços obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, relativa à ADENE, aos respetivos trabalhadores ou a elementos de outras entidades com quem se relacione no quadro da execução do presente contrato, independentemente do suporte da mesma (escrito, verbal ou suporte informático).
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, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela ADENE.
3. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja obrigado a revelar, por força de disposição legal, de decisão judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Nos casos previstos na parte final do número anterior, o prestador de serviços obriga-se a informar previamente a ADENE e a observar as recomendações desta que sejam compatíveis com a intimação ou com a obrigação legal que está na origem do dever de divulgação, devendo fazer acompanhar essa divulgação da indicação de que se trata de informação confidencial pertencente a terceiro, reveladora de segredo comercial ou industrial ou de segredo relativo a direitos de propriedade intelectual e afins.
5. O prestador de serviços deve devolver ou destruir, conforme solicitado pela ADENE, toda a informação a que tenha tido acesso no âmbito do procedimento pré-contratual e do Contrato e que se encontre abrangida pela presente cláusula, logo que a mesma deixe de ser necessária ao cumprimento das suas obrigações, a solicitação da ADENE ou com a cessação do Contrato por qualquer motivo.

6. O prestador de serviços é responsável pela confidencialidade e utilização de informação confidencial por parte dos respetivos trabalhadores ou colaboradores devendo informá-los da respetiva natureza confidencial e adotar todas as medidas que se mostrem necessárias para salvaguardar essa confidencialidade.
7. O prestador de serviços não pode utilizar o nome da ADENE para fins publicitários ou comerciais sem o consentimento prévio escrito desta.
8. O dever de sigilo não colide com a 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 7.^a

Prazo da obrigação de confidencialidade

A obrigação de confidencialidade mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do Contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de direitos comerciais ou da credibilidade, prestígio ou confiança devida às pessoas coletivas.

Cláusula 8.^a

Proteção de dados pessoais

1. O prestador de serviços não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, obrigando-se ainda ao seguinte:
 - a) Respeitar integralmente o disposto na legislação aplicável à proteção de dados pessoais e em qualquer outra legislação que a substitua ou venha a ser aplicável a esta matéria;
 - b) Cumprir rigorosamente as instruções da ADENE no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
 - c) Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta

- o Contrato, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
- d) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - e) Disponibilizar à ADENE todas as informações necessárias que demonstrem o cumprimento pelo prestador de serviços do previsto na presente cláusula em caso de auditorias ou inspeções conduzidas pela ADENE ou por outra entidade por esta mandatada para esse efeito;
 - f) Comunicar de imediato à ADENE quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
2. O prestador de serviços obriga-se a manter os dados pessoais a que tenha acesso estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores ou colaboradores ou subcontratados.
 3. O prestador de serviços deve devolver ou apagar, conforme solicitado pela ADENE, todos os dados pessoais a que tenha tido acesso no âmbito do procedimento pré-contratual e do Contrato, logo que os mesmos deixem de ser necessários ao cumprimento das suas obrigações contratuais, apagando as cópias existentes, a solicitação da ADENE ou com a cessação do Contrato por qualquer motivo, salvo se a conservação desses dados for exigida ao abrigo da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
 4. Se, por responsabilidade do prestador de serviços, se perderem ou forem danificados dados durante a execução do Contrato, o prestador de serviços compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista a recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a ADENE.
 5. O prestador de serviços obriga-se a ressarcir a ADENE por todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados contra a ADENE, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

Cláusula 9.^a

Deveres de informação

1. O prestador de serviços obriga-se a prestar a informação e os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela ADENE, com a periodicidade que esta razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do Contrato.
2. A obrigação prevista no número anterior compreende o dever de o prestador de serviços participar em reuniões, com a ADENE ou com outras entidades, que se mostrem objetivamente necessárias em função do objeto do Contrato.
3. O prestador de serviços obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 (dez) dias, à ADENE o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.
4. A ADENE e o prestador de serviços obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do seu conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, designadamente de qualquer facto relevante que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das respetivas obrigações contratuais.

Cláusula 10.^a

Tarefas da prestação dos serviços

1. Os serviços previstos na alínea a) do n.º 1 da Cláusula 5.^a consistem na prestação de serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares a prestar e compreendem as seguintes tarefas e atividades:
 - a) Transporte Aéreo:
 - i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - ii. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;

- iii. Apresentação de opções de *low-cost* sempre que estas estejam disponíveis;
- iv. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- v. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a ADENE através de correio eletrónico;
- vi. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
- vii. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à ADENE calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);
- viii. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, de forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- ix. Negociação de um desconto sobre a tarifa *full-flex*² em económica para destinos específicos, para utilização da ADENE;
- x. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que a ADENE detenha a nível nacional ou internacional;
- xi. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da ADENE;
- xii. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da ADENE, sempre que existam;
- xiii. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

² Nesta opção os passageiros podem despachar uma peça de bagagem de até 23k gratuitamente além de fazer alterações e solicitar reembolso sem custo;

b) Alojamento:

- i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- ii. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- iii. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- iv. Emissão e envio para a ADENE de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
- v. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
- vi. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita à ADENE calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);
- vii. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
- viii. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da ADENE;
- ix. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da ADENE
- x. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que a ADENE detenha a nível nacional ou internacional;
- xi. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da ADENE, sempre que existam;
- xii. Proceder a alteração e cancelamento de alojamentos quando necessário.

c) Transporte Ferroviário:

- i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- ii. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- iii. Emissão e envio para a ADENE de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- iv. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- v. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à ADENE calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/ evento);
- vi. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- vii. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da ADENE;
- viii. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que a ADENE detenha a nível nacional ou internacional;
- ix. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
- x. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da ADENE, sempre que existam;
- xi. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

d) Aluguer de Viaturas (*Rent-a-car*):

- i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- ii. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
- iii. Emissão e envio para a ADENE de *vouchers* eletrónicos sempre que seja possível;
- iv. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
- v. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à ADENE calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
- vi. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
- vii. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de *rent-a-car*, para utilização da ADENE;
- viii. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de *rent-a-car* no âmbito de contratos preferenciais que ADENE detenha a nível nacional ou internacional;
- ix. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da ADENE;
- x. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de *rent-a-car* a favor da ADENE, sempre que existam;
- xi. Proceder a alteração e cancelamento de aluguer de viaturas quando necessário.

e) Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pela ADENE)

- i. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
- ii. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";

- iii. Passaportes - serviço de pedido do passaporte em nome do “viajante”;
- iv. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos e passaportes) nas instalações da ADENE, ou em locais definidos caso a caso, tratamento e expedição de bagagens.

Cláusula 11.^a

Modo de execução das prestações

1. O prestador de serviços deve assegurar total disponibilidade para a realização de reuniões de coordenação e de reuniões de trabalho, sempre que solicitadas pela ADENE.
2. Para além das reuniões previstas no número anterior, o prestador de serviços deve ainda manter total disponibilidade para a realização de reuniões com entidades terceiras, sempre que solicitado para o efeito.
3. O prestador de serviços obriga-se a acatar todas as ordens e instruções que lhe sejam transmitidas pela ADENE para o exato e pontual cumprimento de todos os serviços objeto do presente Caderno de Encargos.
4. Todas as comunicações e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser redigidos preferencialmente em língua portuguesa, sempre que a situação assim o permita.

Cláusula 12.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato

1. Após a entrega dos elementos referentes à execução do Contrato, a ADENE procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características e preenchem os requisitos e as especificações previstos no presente Caderno de Encargos, no seu Anexo e/ou na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ADENE toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

3. No caso de a análise da ADENE a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, requisitos e especificações previstos no presente Caderno de Encargos, no seu Anexo e/ou na proposta adjudicada, a ADENE deve informar, por escrito, o prestador de serviços.
4. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ADENE, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características e requisitos exigidos.
5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ADENE procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise da ADENE a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, os requisitos e as especificações previstos no presente Caderno de Encargos, no seu Anexo e/ou na proposta adjudicada, é emitida, declaração de aceitação pela ADENE.
7. A emissão da declaração a que se refere o n.º 6 não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, os requisitos e as especificações previstos no presente Caderno de Encargos, no seu Anexo e/ou na proposta adjudicada.

Cláusula 13.^a

Procedimento a adotar em caso de reclamação contra a ADENE

1. A ADENE comunica ao prestador de serviços, logo que possível, qualquer pretensão de terceiros de que tenha conhecimento e que diga respeito à execução do Contrato.
1. A ADENE deve conceder ao prestador de serviços a faculdade de assumir as conversações ou negociações que tenham lugar com o terceiro em causa, incluindo a correspondência ou acordos relacionados com a resolução do diferendo, e de participar em quaisquer processos, em conformidade com o regime processual aplicável.

2. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços fica exonerado da responsabilidade derivada de qualquer acordo celebrado com o terceiro reclamante sem o seu consentimento, a menos que a ADENE lhe tenha comunicado oportunamente a respetiva pretensão e que aquele tenha expressamente renunciado por escrito ao seu direito de defesa ou não tenha reagido contra a mesma, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da sua receção ou no prazo que seja processualmente aplicável.
3. O disposto na presente cláusula não prejudica, sendo caso disso, a satisfação do direito de regresso da ADENE ou por via processual, nos termos da lei.
4. O procedimento previsto na presente cláusula aplica-se, igualmente, aos casos identificados nos n.ºs 3 e 4 da Cláusula 14.ª.

Cláusula 14.ª

Direitos de propriedade intelectual

1. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo prestador de serviços para a ADENE ou pela ADENE ao abrigo do Contrato, incluindo designadamente, *software*, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, *know-how*, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio (em conjunto "obras"), pertence à ADENE ao abrigo do regime da obra por encomenda, e como tal cabem exclusivamente a esta todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração constante da proposta adjudicada.
2. O prestador de serviços garante que os seus trabalhadores e colaboradores foram informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente à ADENE.
3. O prestador de serviços é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente,

projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.

4. O prestador de serviços é responsável por qualquer reclamação formulada perante a ADENE resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando a ADENE o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do prestador de serviços na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
5. No caso de o prestador de serviços, por qualquer razão, deixar de ser titular dos direitos sobre as obras ou no caso de surgirem dúvidas em relação à titularidade desses direitos, o prestador de serviços informa prontamente a ADENE, a qual pode resolver o Contrato, sem prejuízo da indemnização a que tenha direito por danos e perdas.

Cláusula 15.^a

Encargos do prestador de serviços

1. Todas as despesas ou encargos em que o prestador de serviços incorra para o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à ADENE, a menos que outro regime decorra da lei ou do Contrato.
2. São, designadamente, da responsabilidade do prestador de serviços:
 - a) Quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à celebração e execução do Contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do prestador de serviços ou de passagem em transporte;
 - b) Encargos com a obtenção de autorizações, licenças, aprovações que, nos termos da lei e regulamentação, lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, bem como o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações contratuais do prestador de serviços;
 - c) Encargos decorrentes da utilização, na execução do Contrato, de marcas registadas, de patentes registadas ou de licenças, designadamente de

utilização de *software*, ou outros elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias;

- d) Despesas respeitantes ao cumprimento da obrigação de prestação de quaisquer garantias exigidas no Contrato, designadamente de bom e pontual cumprimento;
- e) Encargos respeitantes ao cumprimento da obrigação de subscrição de seguros legalmente obrigatórios.

Cláusula 16.^a

Seguros

- 1. O prestador de serviços é responsável, perante a ADENE, pelos seguros cuja celebração e manutenção seja devida aos seus trabalhadores que sejam afetos à execução do Contrato.
- 2. O prestador de serviços apresentará à ADENE, sempre que tal lhe seja solicitado, os comprovativos do pagamento dos respetivos prémios.

Secção II.

ADENE

Cláusula 17.^a

Obrigações da ADENE

Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, constituem obrigações da ADENE:

- a) Proceder ao pagamento do preço contratual de acordo com as condições previstas na Cláusula 18.^a e Cláusula 19.^a;
- b) A ADENE fornece ao prestador de serviços quaisquer elementos disponíveis que não tenham carácter confidencial ou sigiloso e que se afigurem convenientes para uma melhor prestação dos serviços;
- c) Facultar ao Prestador de Serviços as condições logísticas necessárias, de acordo com as normas em vigor em matéria de saúde pública, quando haja

necessidade de deslocação ou de prestação de serviços específicos nas respetivas instalações;

- d) O prestador de serviços deve assegurar-se da exatidão dos dados fornecidos nos termos da alínea anterior e das informações prestadas pela ADENE, mediante as comprovações e verificações que considerar pertinentes e com o objetivo de conseguir uma confirmação das condições de execução dos trabalhos a realizar;
- e) Designar um gestor do Contrato, com vista a assegurar uma interligação eficaz com o prestador de serviços, nos termos do disposto no artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 18.ª

Preço contratual e forma de pagamento

- 1. O preço contratual é o que resulta da proposta adjudicada, (valor arredondado à segunda casa decimal), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, nos casos em que este seja devido, cujo total corresponde ao valor máximo da despesa autorizada (preço base fixo) que é para o limite máximo agregado de 3 (três) anos de 198.000,00 € (cento e noventa e oito mil euros) e que a ADENE se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos.
- 2. O preço contratual a pagar inclui os serviços que vierem a ser efetivamente utilizados pela ADENE, durante a execução do contrato, bem como a TUFPS - Taxa Única por Pedido de Serviços a aplicar.
- 3. À prestação dos serviços de viagens aplica-se o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro – Agências de viagens) plasmado no Decreto-lei n.º 221/85, de 03/07, alterado pelo Decreto-Lei n.º 206/2006, de 26/10, pela Lei n.º 32-B/2002, de 30/12 e pelo Decreto-Lei n.º 197/2012, de 24/08, bem como o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA.
- 4. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ADENE, incluindo, sem limitar, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e

manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes e ou direitos de propriedade industrial ou licenças, e ainda quaisquer outros meios necessários ao exato e pontual cumprimento das obrigações contratuais.

5. Não há lugar a revisão de preços.

Cláusula 19.^a

Condições de pagamento

1. Não há lugar a pagamentos antecipados ao prestador de serviços.
2. As quantias devidas pela ADENE, nos termos da cláusula anterior, são pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção, por esta, da(s) respetiva(s) fatura(s), a(s) qual(is) só pode(m) ser emitida(s) após o vencimento da obrigação respetiva e desde que verificada a sua conformidade pelo gestor do Contrato designado pela ADENE.
3. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão da declaração de aceitação pela ADENE.
4. A(s) fatura(s) deve(m) ser remetidas para o endereço de correio eletrónico contasapagar@adene.pt, com o conhecimento do Gestor do Contrato e de compras@adene.pt, incluindo os seguintes elementos:
 - a) Número do Contrato: ADENE_CP_111_2021_UGR;
 - b) Número do Compromisso;
 - c) Descrição, referindo o(s) documento(s) que a suporta(m);
 - d) IBAN, para efeitos de transferência bancária;
 - e) Incidência do IVA, em separado;
 - f) Documentação de suporte;
 - g) Emissão em nome de 'ADENE – AGÊNCIA PARA A ENERGIA'.
 - h) Custo dos serviços devidamente detalhado por viagens, alojamento e outros serviços complementares, discriminando cada tipo de serviço prestado e o valor cobrado por cada um deles, assim como as tarifas, taxas de emissão de bilhete (*ticket service fee*) e taxas de serviço aplicadas às viagens aéreas.

- i) Quando seja cobrada uma taxa de emissão de bilhete para a viagem aérea, o valor desta não poderá ser superior ao valor praticado ao balcão, pela respetiva companhia aérea;
 - j) Taxa Única Fixa por Pedido de Serviços (TUFPS).
- 5. Em caso de discordância, por parte da ADENE, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
 - 6. O atraso no pagamento de qualquer(qualsquer) fatura(s) regularmente emitida(s) não autoriza o prestador de serviços a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do Contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do Código dos Contratos Públicos.
 - 7. O não pagamento atempado da(s) fatura(s) devida(s) confere ao prestador de serviços o direito de reclamar juros de mora, nos termos previstos no artigo 326.º do Código dos Contratos Públicos.
 - 8. Os valores contestados pela ADENE e que vierem a ser objeto de correção não vencem juros de mora em caso de não pagamento.
 - 9. No que respeita à faturação eletrónica, o prestador de serviços deve obedecer ao disposto no artigo 299.º-B do Código dos Contratos Públicos e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, conforme aplicável.
 - 10. Desde que devidamente emitida e observado o disposto nos números anteriores, a fatura é paga através de transferência bancária.

Capítulo III

Modificações, Incumprimento e Extinção do Contrato

Cláusula 20.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 21.^a

Força maior

1. Nenhuma das partes é responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do Contrato na estrita medida em que estes resultem de casos de força maior.
2. São considerados casos de força maior as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato, 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.
3. Os requisitos do conceito de força maior estipulados no número anterior são cumulativos.
4. Podem constituir força maior, no caso de se verificarem os pressupostos do n.º 2, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, desastres nucleares, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
5. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Greves ou conflitos laborais limitados ao prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que se integre;
 - b) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

3. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, devendo a parte que a invoca indicar as obrigações emergentes do Contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência, e as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacto da referida situação e os respetivos prazos e custos.
4. A comunicação a que se refere o número anterior tem lugar no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da verificação do facto ou do respetivo conhecimento.
5. Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe a esta fazer prova dos respetivos pressupostos.
6. A verificação de uma situação de 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.
7. No caso referido no número anterior, o prestador serviços deve requerer à ADENE, na comunicação prevista nos n.ºs 6 e 7, a prorrogação de prazo aplicável.

Cláusula 22.^a

Sanções contratuais pecuniárias devidas

1. Pelo incumprimento imputável ao prestador de serviços das obrigações previstas no Contrato a ADENE pode aplicar as sanções contratuais pecuniárias referidas na presente cláusula.
2. Em caso de não cumprimento das seguintes obrigações contratuais a ADENE pode aplicar ao prestador de serviços as seguintes sanções contratuais pecuniárias, em função da gravidade e/ou da reiteração da infração:
 - a) Pelo incumprimento das obrigações referidas no n.º 1 da Cláusula 5.^a, até €1.000,00 por infração;
 - b) Pelo incumprimento do prazo a que se refere o n.º 3 da Cláusula 10.^a uma sanção de valor correspondente ao referido na alínea anterior;

- c) Pela mora no cumprimento das obrigações de informação, até 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia ou fração de atraso;
 - d) Pela violação das obrigações relativas à Gestão do Contrato e à organização e meios do prestador de serviços, até 50,00 € (cinquenta euros) por infração;
 - e) Pela violação das obrigações relativas ao dever de confidencialidade e das obrigações relativas à propriedade intelectual e de dados pessoais até 5.000,00 € (cinco mil euros) por infração.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ADENE tem em conta, nomeadamente, a respetiva duração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
4. As sanções contratuais pecuniárias podem ser pagas por dedução do respetivo valor no pagamento das primeiras faturas a liquidar em momento subsequente ao da sua aplicação.
5. A aplicação das sanções contratuais pecuniárias não prejudica a resolução do Contrato ou qualquer direito de indemnização, legal ou contratual.
6. O valor acumulado das sanções contratuais pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos, sem prejuízo, sendo o caso, da aplicação do n.º 3 do mesmo preceito.

Pelo incumprimento dos níveis de serviço indicados nos pontos i), ii) e iii) do ponto B do anexo I do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

$$P = V \times A / 365$$

Em que:

P = Penalidade;

V = Valor do contrato;

A = N.º de dias em que se verifique o incumprimento [dias úteis para os pontos i e iii e dias de calendário, incluindo sábados, domingos e feriados para o ponto ii]

Pelo incumprimento dos níveis de serviço indicados nos pontos iv) e v) do ponto B do anexo I do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

$$P = V \times A / 365$$

Em que:

P = Penalidade;

V = Valor do contrato;

A = N.º de horas em atraso.

7. Pelo incumprimento do nível de serviço previsto no ponto vi do ponto B do anexo I do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de 25 € por cada dia útil em incumprimento;
8. Pelo incumprimento do ponto vii do número 2 do anexo I do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 50 €, por cada incumprimento em causa;
9. Entende-se por incumprimento das obrigações contratuais todas as situações em que o prestador de serviços permitiu, ainda que com mera negligência, a inobservância do prazo a que estava vinculado a atuar no âmbito das obrigações previstas no Caderno de Encargos e/ou proposta.
10. A ADENE poderá deduzir das faturas a importância correspondente às sanções que forem devidas, nos limites permitidos no artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
11. O procedimento referido na presente Cláusula está sujeito a audiência prévia.
12. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ADENE exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 23.^a

Resolução por parte da ADENE

1. A ADENE pode resolver o Contrato, para além das situações previstas nos artigos 333.º a 335.º do Código dos Contratos Públicos, nos seguintes casos:
 - a) Se o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem no âmbito do Contrato;

- b) Se for alcançado o montante máximo de penalidades equivalente a 20% do preço contratual global ou a 30% do preço contratual global, no caso de a ADENE decidir aplicar o artigo 329.º, n.º 3, do Código dos Contratos Públicos;
 - c) Se o prestador de serviços ceder a respetiva posição contratual a terceiro ou se celebrar qualquer subcontrato;
 - d) Se ocorrer caso de força maior impeditivo de execução do Contrato em tempo julgado útil pela ADENE, desde que o atraso provocado por tal circunstância seja superior a 1 (um) mês;
 - e) Se o prestador de serviços ou, no caso de o prestador de serviços ser um consórcio, qualquer dos consorciados se encontrar em alguma das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.
- 2. O direito de resolução do Contrato pela ADENE exerce-se mediante declaração escrita dirigida ao prestador de serviços, com a indicação do fundamento da resolução, produzindo efeitos com a respetiva receção.
 - 3. A resolução do Contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, nem faz cessar as obrigações respeitantes à transmissão de conhecimento, confidencialidade, propriedade intelectual ou dados pessoais.

Cláusula 24.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

- 1. O prestador de serviços pode resolver o Contrato nos casos e nos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
- 2. O direito de resolução exerce-se nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos e não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do Contrato.

Cláusula 25.^a

Efeitos da resolução do Contrato

1. Em caso de resolução do Contrato pela ADENE por facto imputável ao prestador de serviços, este fica obrigado ao pagamento à ADENE de valor correspondente a 5% do preço contratual, a título de cláusula penal indemnizatória, sem prejuízo do dano excedente, se existir.
2. O valor referido no número anterior é pago pelo prestador de serviços no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação para esse efeito, sem prejuízo da possibilidade de execução da caução de bom e pontual cumprimento.
3. O disposto na presente cláusula não prejudica a aplicação pela ADENE de quaisquer outras sanções contratuais pecuniárias ou penalidades que se mostrem devidas, nem a reclamação de indemnização por valor superior ao previsto no n.º 1, se para tanto existir fundamento.
4. A resolução do Contrato não determina a extinção das obrigações do prestador de serviços relativamente aos serviços já prestados.

Capítulo IV

Disposições finais

Cláusula 26.^a

Comunicações e notificações

1. As Partes designam os seguintes gestores do Contrato:
 - a) Para a ADENE: [●]
Correio eletrónico: [●]@adene.pt
Telefone: [●]
 - b) Para o Prestador de Serviços: [●]
Correio eletrónico: [●]@[●]
Telefone: [●]
2. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as Partes do Contrato, estas devem ser dirigidas, nos



Agência para a Energia

termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual ou para o correio eletrónico de cada uma das Partes identificadas no Contrato:

a) Para a ADENE: [●]

Endereço: Avenida 5 de Outubro, n.º 208, 2.º andar, 1050-065 Lisboa

Correio eletrónico: [●]@adene.pt

Telefone: [●]

b) Para o Prestador de Serviços: [●]

Endereço: [●]

Correio eletrónico: [●]@[●]

Telefone: [●]

3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do Contrato deve ser comunicada à outra Parte, nos termos do n.º 2.

Cláusula 27.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no Contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 28.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 29.^a

Legislação aplicável

O Contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO: Especificações Técnicas



Agência para a Energia

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A. Requisitos Técnicos e Funcionais

1. O prestador de serviços obriga-se ainda a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:
 - i. Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
 - ii. Apresentação, sempre que possível, de pelo menos três orçamentos alternativos de valores equivalentes cuja variação entre os mesmos não seja superior a 25%;
 - iii. Garantia de aplicação da política de viagens da ADENE;
 - iv. Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
 - v. Análise conjunta de relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;
 - vi. Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
 - vii. Coordenação com o gestor ou gestora da ADENE para assegurar uniformidade dos serviços;
 - viii. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
 - ix. Elaboração dos relatórios a que se refere a Cláusula 5.^a do presente caderno de encargos;
 - x. Prestar atendimento pelos canais telefónico, e-mail e presencial.
2. Os serviços prestados pelo Prestador de serviços carecem de validação e aceitação pela ADENE, nos termos do artigo 302.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.



Agência para a Energia

B. Níveis de serviço

O Prestador de Serviços deverá assegurar os níveis de serviço em relação aos serviços identificados na Cláusula 10.^a do presente caderno de encargos, nos termos definidos nos números seguintes:

- i. Garantir atendimento presencial e telefónico todos os dias úteis das 9h às 19h;
- ii. Garantir apoio telefónico de assistência em viagem 24 horas/7 dias por semana;
- iii. Assegurar que o gestor ou gestora do contrato, possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- iv. Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 24 horas para resposta aos Pedidos de Serviços e respetivos orçamentos por correio eletrónico;
- v. Em casos de urgência, garantir o prazo máximo de 2 horas para resposta aos Pedidos de Serviços e respetivos orçamentos efetuados pela ADENE;
- vi. Garantir a apresentação dos relatórios referidos nas alíneas k) e l) do n.º 2 da cláusula 5.^a, no prazo estipulado na alínea m) do mesmo articulado;
- vii. Garantir a resposta às reclamações e sugestões em prazo inferior a 5 (cinco) dias de calendário.