

Procedimento de Concurso Público

Procedimento n.º 01/CP/SGEC/UMC/2021

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de Serviços de Viagens e Alojamentos para o ano 2021- GMCTES

(NOS TERMOS DA ALÍNEA B) DO N.º 1 DO ARTIGO 20º DO CÓDIGO DOS CONTRATOS PÚBLICOS)

Secretaria-Geral da Educação e Ciência
Direção de Serviços de Contratação Pública

Índice

PARTE I - DO CONTRATO.....	4
Cláusula 1. ^a	4
Objeto do contrato.....	4
Cláusula 2. ^a	4
Entidade pública contratante.....	4
Cláusula 3. ^a	4
Contrato.....	4
Cláusula 4. ^a	5
Forma e Local da prestação dos serviços.....	5
Cláusula 5. ^a	5
Prazo de vigência do contrato.....	5
Cláusula 6. ^a	5
Preço base.....	5
Cláusula 7. ^a	7
Preço contratual.....	7
Cláusula 8. ^a	7
Condições de Pagamento.....	7
Cláusula 9. ^a	8
Alterações ao contrato.....	8
Cláusula 10. ^a	8
Cessão da posição contratual e subcontratação.....	8
Cláusula 11. ^a	9
Obrigações do Adjudicatário.....	9
Cláusula 12. ^a	10
Extinção do contrato.....	10
Cláusula 13. ^a	10
Mora do Adjudicatário.....	10
Cláusula 14. ^a	11
Penalidades contratuais e resolução.....	11
Cláusula 15.^a.....	12
Efeitos da resolução.....	12
Cláusula 16. ^a	12
Acesso às Instalações.....	12
Cláusula 17. ^a	13
Acesso às Instalações.....	13
Cláusula 18. ^a	13
Dever de sigilo e confidencialidade.....	13
Cláusula 19. ^a	14
Prazo do dever de sigilo.....	14
Cláusula 20. ^a	14
Boa-fé.....	14

Cláusula 21. ^a	14
Patentes, licenças e marcas registadas	14
Cláusula 22. ^a	14
Força maior	14
PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	15
Cláusula 23. ^a	15
Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços	15
Cláusula 24. ^a	16
Níveis de serviço	16
Cláusula 25. ^a	16
Acompanhamento da execução do contrato	16
PARTE III - DISPOSIÇÕES FINAIS	17
Cláusula 26. ^a	17
Notificações e Comunicações	17
Cláusula 27. ^a	17
Contagem dos prazos	17
Cláusula 28. ^a	18
Resolução de Litígios	18
Cláusula 29. ^a	18
Legislação aplicável	18

Parte I - Do Contrato

Cláusula 1.ª

Objeto do contrato

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar entre a Entidade Adjudicante e o Adjudicatário, na sequência do presente procedimento pré-contratual, em regime de Concurso Público, que tem por objeto a Aquisição de Serviços de Viagens e Alojamento, para o Gabinete do Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, conforme descrito nas especificações técnicas deste caderno de encargos.
2. A presente Concurso Público, insere-se no CPV 63510000-7, respetivamente, com a designação de agência de viagens e serviços similares, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 2195/2002, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 213/2008, de 28 de Novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74, em 15 de março de 2008, o presente procedimento.

Cláusula 2.ª

Entidade pública contratante

A entidade pública adjudicante é o Estado, através do Gabinete do Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, com sede na Estrada das Laranjeiras, n.º 205, 1649-018 Lisboa, com o número de telefone + 351 217 231 000 e com o e-mail: compras.mec@sec-geral.mec.pt.

Cláusula 3.ª

Contrato

1. A adjudicação é formalizada com a notificação da decisão de adjudicação obrigando-se o Adjudicatário a entregar toda a documentação necessária para a celebração do contrato, dentro do prazo referido na respetiva notificação de adjudicação.
2. O contrato será celebrado por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a aceitação da minuta pelo Adjudicatário.
3. Fazem parte integrante do contrato:

- a) Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
- c) O caderno de encargos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.

5. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 e o clausulado nos contratos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Cláusula 4.ª

Forma e Local da prestação dos serviços

1. Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito, os serviços serão prestados em estreita articulação com a Entidade Adjudicante e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do CCP.

2. A documentação deverá ser entregue, quando aplicável, no horário normal de expediente da Entidade Adjudicante, entre as 09h00m e as 17h00m, na seguinte morada: Estrada das Laranjeiras, Palácio das Laranjeiras, n.º 205, 1649-018 Lisboa.

Cláusula 5.ª

Prazo de vigência do contrato

O contrato inicia os seus efeitos com a sua assinatura e vigora até 31 de dezembro de 2021, ou quando for atingido o valor contratual se este ocorrer em data anterior, sem prejuízo do cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 6.ª

Preço base

1. 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:

Descrição	
-----------	--

Taxa de serviço proposta para transporte aéreo	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para o alojamento	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário	
Emissão	3 €
Alteração	2 €
Cancelamento	1 €
Taxa de serviço proposta para aluguer de viaturas	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares	
Transfers, Emissão	4 €
Transfers, Alteração	3 €
Transfers, Cancelamento	2 €
Vistos, Emissão	15 €
Vistos, Alteração	12 €
Vistos, Cancelamento	10 €
Entrega de documentação, Emissão	5 €
Entrega de documentação, Alteração	4 €
Entrega de documentação, Cancelamento	3 €

2. O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar é de **€ 79.841,85 (setenta e nove mil, oitocentos e quarenta e um euros e oitenta e cinco cêntimos)**, incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), quando for legalmente aplicável, de acordo com o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro- Agências de viagens) e o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída no caderno de encargos à Entidade Adjudicante, designadamente os seguintes:
- a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas, seguros, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;

- b) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o Adjudicatário no âmbito do contrato;

Cláusula 7.ª

Preço contratual

Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Adjudicatário o preço dos serviços efetivamente prestados e respetivas taxas de serviços constante da proposta adjudicada, incluindo o IVA, quando for legalmente aplicável, de acordo com o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro-Agências de viagens), e o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA, até ao máximo de € 79.841,85 (setenta e nove mil, oitocentos e quarenta e um euros e oitenta e cinco cêntimos),

Cláusula 8.ª

Condições de Pagamento

1. As faturas, ou documentos equivalentes, relativos aos serviços efetivamente prestados, só podem ser emitidas depois de vencida a obrigação, sendo os pagamentos efetuados nos termos da presente cláusula.
2. As faturas são liquidadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados a partir da respetiva receção e desde que verificados os pressupostos para o efeito, após recolha dos elementos necessários junto do gestor do contrato nomeado pela Entidade Adjudicante.
3. Sob pena de devolução, as faturas devem indicar claramente o objeto do contrato bem como o número do compromisso a transmitir pela Entidade Adjudicante aquando a celebração do contrato.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pela Entidade Adjudicatária.
5. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a realizar.
6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias pela Entidade Adjudicante é aplicável o disposto nos artigos 299.º, 299-Aº e 326.º do CCP
7. Não há lugar a revisão ou a atualização do preço contratual.

Cláusula 9.^a

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambas as partes e produzirá efeitos a partir da data da respectiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;
3. O contrato pode ser alterado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que a do contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 10.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O Adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização expressa da Entidade Adjudicante.
2. No decurso da execução do contrato, a Entidade Adjudicante pode, a pedido fundamentado do Adjudicatário, autorizar a cessão da correspondente posição contratual ou de qualquer dos direitos e obrigações emergentes do contrato.
3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao Adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A Entidade Adjudicante, deve apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.
4. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 316.º a 324.º do CCP.
5. A cedência ou subcontratação referidas nos números anteriores estão sujeitas a todos os direitos e obrigações relativos à proteção de dados pessoais, cujo tratamento é necessário às finalidades do contrato e da sua execução e nos termos descritos no presente Caderno de Encargos.
6. A entidade adjudicante tem a possibilidade de nos termos do disposto no n.º 2 do art.º 318.º-A, em caso de incumprimento pelo cocontratante das obrigações que reúnam os

pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente deste procedimento que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial da ordenação em que ficaram no procedimento.

7. A cessão da posição contratual supra referida é efetuada por ato administrativo do contraente público.

Cláusula 11.^a

Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos, da celebração do contrato decorrem, especialmente, para o Adjudicatário as obrigações constantes nas especificações técnicas, previstas na Parte II do Caderno de Encargos.

2. O Adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

3. Constituem ainda obrigações do Adjudicatário:

- a) Apresentar os documentos de habilitação a que está obrigado, nos termos do artigo 81.º do CCP e da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro;
- b) Prestar os serviços conforme os requisitos técnicos e ambientais mínimos, níveis de serviço e condições definidos neste Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;
- c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
- d) Comunicar antecipadamente à Entidade Adjudicante, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;
- e) Não alterar as condições da prestação do serviço especificadas no presente Caderno de Encargos;
- f) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da Entidade Adjudicante;
- g) Comunicar à Entidade Adjudicante 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;

- h) Comunicar à Entidade Adjudicante a nomeação do gestor de cliente responsável pelo contrato celebrado e quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- i) Disponibilizar à Entidade Adjudicante a informação relevante para a gestão do contrato;
- j) Manter o sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
- k) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

4. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o Adjudicatário deve solicitar, por escrito, um esclarecimento à Entidade Adjudicante.

5. O Adjudicatário obriga-se a agir de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela Entidade Adjudicante, na medida em que estas não colidam com as regras aplicáveis à execução do contrato.

Cláusula 12.^a

Extinção do contrato

São causas de extinção do contrato:

- a) O cumprimento, a impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;
- b) A revogação nos termos do artigo 331.º do CCP;
- c) A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão da Entidade Adjudicante, nos casos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP.

Cláusula 13.^a

Mora do Adjudicatário

1. Há mora do Adjudicatário quanto às obrigações sujeitas a prazo, nos termos do Caderno de Encargos ou nos casos de o mesmo ser fixado pela Entidade Adjudicante, decorrido que seja o prazo aplicável ao respetivo cumprimento sem que o Adjudicatário cumpra a obrigação a que está adstrito.

2. As situações de mora e de incumprimento definitivo por parte do Adjudicatário têm, respetivamente, as consequências previstas nas cláusulas seguintes.
3. Quando as penalidades aplicadas ao Adjudicatário excederem o limite previsto no n.º 3 da Cláusula 14.^a, pode a Entidade Adjudicante considerar o contrato como definitivamente incumprido, designadamente para efeitos de resolução.
4. Não se aplica o disposto nos n.ºs 1 e 2 quando o atraso se deva a atos imputáveis à Entidade Adjudicante.

Cláusula 14.^a

Penalidades contratuais e resolução

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços definidos na cláusula 23.^a ou dos níveis de serviço definidos na cláusula 24.^a do presente Caderno de Encargos, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela Entidade Adjudicante ao Adjudicatário, nos termos que se seguem:
 - a) Pelo incumprimento, na média do trimestre, de qualquer um dos requisitos técnicos indicados nas alíneas a), b) e c) da cláusula 23.^a e dos níveis de serviço indicados nas alíneas a), b) e d) do n.º 1 da cláusula 23.^a, do presente Caderno de Encargos é aplicada uma sanção de € 500,00 (quinhentos euros), por cada requisito técnico e nível de serviço não cumprido;
 - b) Pelo incumprimento do nível de serviço previsto na alínea c) do n.º 1 da cláusula 13.^a do presente Caderno de Encargos, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal;
 - c) Pelo incumprimento da alínea e) do n.º 1 da cláusula 24.^a do presente Caderno de Encargos é aplicada uma sanção de € 500,00 (quinhentos euros), por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa;
 - d) Pelo incumprimento do n.º 2 da cláusula 24.^a do presente Caderno de Encargos é aplicada uma sanção de € 500,00 (quinhentos euros), por cada incumprimento.
2. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com quaisquer quantias que se mostrem devidas pelo incumprimento.
3. As penalidades são aplicadas até ao limite de 20% do preço contratual.

4. Quando as penalidades aplicadas ao Adjudicatário excederem o limite previsto no número anterior, pode a Entidade Adjudicante considerar o contrato como definitivamente incumprido, designadamente para efeitos de resolução.
5. Considera-se de especial gravidade a violação pelo Adjudicatário do dever de sigilo.

Cláusula 15.^a

Efeitos da resolução

1. A resolução do contrato implica o pagamento a título da cláusula penal de uma indemnização correspondente a 20% do preço contratual.
2. O disposto no número anterior não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, se para tanto existir fundamento.

Cláusula 16.^a

Acesso às Instalações

1. As operações de tratamento de dados pessoais que sejam consideradas necessárias no âmbito da Aquisição de Serviços de Viagens e Alojamento são realizadas pelo Adjudicatário na qualidade de Responsável pelo Tratamento autónomo, nos termos definidos nos n.º 7 do art. 4.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, estando obrigado a cumprir e a fazer cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo, entre outras, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (Lei de Execução do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), sendo exclusivamente responsável por implementar todas as medidas e requisitos necessários ao seu cumprimento durante a execução do contrato.
2. Caso seja necessário realizar atividades de tratamento de dados em nome e por conta da entidade adjudicante, atuando na sua qualidade de Subcontratante, nos termos e para os efeitos do n.º 8 do art. 4º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, o Adjudicatário obriga-se a celebrar Acordo de Tratamento de Dados com a Adjudicante, aplicando ainda as instruções de tratamento de dados que lhe sejam comunicadas pela Adjudicante, na sua qualidade de Responsável pelo Tratamento, nos termos e para efeitos do n.º 7 do art. 4º e do n.º 3 do art. 28º ambos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Cláusula 17.^a

Acesso às Instalações

1. Para identificação e admissão dos trabalhadores nas instalações pela entidade adjudicante, o adjudicatário deve remeter, antes do início da execução do contrato, a lista de trabalhadores e eventuais fornecedores, com os seguintes dados pessoais: nome, número de identificação civil, empresa e matrícula do carro, se aplicável.
2. As entradas e saídas dos trabalhadores serão registadas informaticamente para garantir o controlo do cumprimento das normas de segurança das instalações, não sendo autorizado o tratamento de dados biométricos para o efeito.
3. Os dados dos trabalhadores e de outros colaboradores do adjudicatário solicitados e tratados pela entidade adjudicante serão mantidos durante a vigência do contrato, após o qual serão apagados e apenas poderão ser acedidos para efeitos do estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados.
4. O adjudicatário, na qualidade de empregador e de subcontratante é o responsável, e assegura o tratamento de dados pessoais dos seus trabalhadores e colaboradores de acordo com as finalidades e limites definidos no Código do Trabalho ou noutros regimes sectoriais, demais legislação complementar e de proteção de dados pessoais.

Cláusula 18.^a

Dever de sigilo e confidencialidade

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pela Entidade Adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Excluem-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 obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, o Adjudicatário obriga-se a:
 - a) Respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas na prestação de serviços não os disponibilizando a quaisquer outras entidades;
 - b) Remover e destruir, no final da execução do contrato, todo e qualquer tipo de

registro (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado, desde que autorizado pela Entidade Adjudicante;

- c) De igual forma, o Adjudicatário garante que terceiros intervenientes na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.

Cláusula 19.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo 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 segredos de dados comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas públicas.

Cláusula 20.^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 21.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 22.^a

Força maior

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

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

3. Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário a 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 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 - Especificações técnicas

Cláusula 23.^a

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

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

- a) Requisitos constantes do anexo I 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) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;

- f) Coordenação com o responsável operacional da Entidade Adjudicante para assegurar uniformidade dos serviços;
- g) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- h) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

Cláusula 24.^a

Níveis de serviço

1. O Adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Garantir atendimento presencial e telefónico todos os dias úteis das 9h às 19h;
- b) 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;
- c) 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 Adjudicatário, as especificações exigidas e/ou os pedidos efetuados pela Entidade Adjudicante;
- d) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
- e) Assegurar a existência de um gestor de cliente, 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.

2. Além dos níveis referidos no n.º 1 da presente cláusula o Adjudicatário obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

Cláusula 25.^a

Acompanhamento da execução do contrato

Para efeitos de acompanhamento da execução do contrato e dos previstos no artigo n.º 290.º - A do CCP, a Entidade Adjudicante designará um Gestor do Contrato e um Gestor do Contrato Suplente.

Parte III - Disposições Finais

Cláusula 26.^a

Notificações e Comunicações

1. Todas as notificações e as comunicações entre a entidade adjudicante ou o júri do procedimento e os interessados, os candidatos, os concorrentes ou o adjudicatário devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas com suficiente clareza, de modo a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
2. Com exceção das situações em que o presente Caderno de Encargos exija uma formalidade especial, as notificações e as comunicações entre as partes devem ser efetuadas pelos seguintes meios:
 - a) Na fase de formação do contrato, através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados;
 - b) Na fase de execução do contrato, pelos meios a que se refere a alínea anterior, ou por telecópia (fax), por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.
3. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a entidade adjudicante e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.
4. Na fase de execução do contrato, as notificações e as comunicações efetuadas pelo adjudicatário através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, devem ser confirmadas à entidade adjudicante por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sob pena de as mesmas se considerarem sem efeito.

Cláusula 27.^a

Contagem dos prazos

1. Salvo disposição em contrário, todos os prazos contados em dias, que constam no presente Caderno de Encargos, são referidos a dias de calendário, contando-se, consequentemente, os sábados, domingos e feriados.
2. Quando a contagem do prazo determinar que o seu termo ocorre a um sábado, domingo ou feriado, o ato a praticar terá como limite o primeiro dia útil que se lhes seguir.

Cláusula 28.^a**Resolução de Litígios**

1. As partes convencionam que é competente para a resolução de qualquer litígio respeitante ao presente procedimento pré-contratual o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.
2. As partes aceitam atribuir a competência para a resolução de litígios relativos à interpretação, validade e execução do contrato de valor igual ou inferior a € 3.740.948,23 (três milhões setecentos e quarenta mil novecentos e quarenta e oito euros e vinte e três cêntimos) ao Centro de Arbitragem Institucionalizado: CAAD- Centro de Arbitragem Administrativa, nos termos e para os efeitos do disposto na Portaria n.º 219/2014, de 21 de outubro e na alínea b) do nº 2 do artigo 476º do CCP.

Cláusula 29.^a**Legislação aplicável**

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes no CCP e demais legislação nacional e europeia aplicável.

ANEXO I
Descrição da aquisição de serviços de viagens
1. Transporte Aéreo:
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
1.3. Apresentação de opções de <i>low-cost</i> sempre que estas estejam disponíveis;
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, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
1.7. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos dos transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);
1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a entidade adjudicante possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
1.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa <i>full-flex</i> em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adjudicante;
1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
1.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
1.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.
2. Alojamento:
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;

2.3. Reserva e emissão de <i>vouchers</i> de alojamento em território nacional e internacional;
2.4. Emissão e envio para a entidade adjudicante de <i>vouchers</i> eletrónicos, sempre que seja possível;
2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transportes, etc.;
2.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos de transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);
2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a entidade adjudicante possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adjudicante;
2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferências que o estado ou a entidade adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
2.10 Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.
3. Transporte Ferroviário:
3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
3.2. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
3.3. Emissão e envio para a entidade adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
3.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
3.5. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/evento);

3.6. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva), por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
3.7. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adjudicante;
3.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
3.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
3.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da entidade adjudicante, sempre que existam;
4. Aluguer de Viaturas (Rent-a-car):
4.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
4.2. Reserva e emissão de <i>vouchers</i> de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
4.3. Emissão e envio para a entidade adjudicante de <i>vouchers</i> eletrónicos sempre que seja possível;
4.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
4.5. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
4.6. 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;
4.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adjudicante;
4.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;

4.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
4.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adjudicante, sempre que existam;
5. Outros serviços complementares
5.1. Transferees – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
5.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
5.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, <i>vouchers</i> , vistos) nas instalações da entidade adjudicante.