Universidade do Minho

# CADERNO DE ENCARGOS

## PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL REF.ª CPI/USCP-01/2021 PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS E ALOJAMENTO PARA A UNIVERSIDADE DO MINHO

## PARTE I

## Disposições Gerais

### Artigo 1.º
### Objeto

1 - O presente caderno de encargos compreende as cláusulas jurídicas a incluir no contrato a celebrar na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de viagens e alojamento, para a Universidade do Minho (UMinho), nos termos, condições e com as características dele constantes, bem como de acordo com a descrição constante na Parte II – Cláusulas e Especificações Técnicas.

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

### Artigo 2.º
### Contrato

1 – O contrato a celebrar será reduzido a escrito, nos termos do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as atualizações em vigor, sem prejuízo do disposto no artigo 95.º do referido diploma.

2 – Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos, independentemente da sua redução a escrito, os seguintes documentos:

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

3 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, quando este for reduzido a escrito, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos, de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º deste mesmo diploma legal.

5 – Quando a redução do contrato a escrito não seja exigida ou venha a ser dispensada, nos termos previstos no artigo 95.º do CCP, entende-se que o contrato resultará da conjugação do caderno de encargos com a proposta adjudicada, não se podendo, porém, dar início a qualquer aspeto da sua execução antes de decorrido o prazo de 10 dias a contar da notificação da decisão de adjudicação, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 95.º do CCP, e, em qualquer caso, nunca antes da apresentação de todos os documentos de habilitação exigidos, da comprovação da prestação da caução, quando esta for devida, e da confirmação dos compromissos referidos na alínea c) do n.º 2 do artigo 77.º do CCP.

**Artigo 3.º**
**Prazo do contrato**

A execução do contrato terá início após a concessão do Visto do Tribunal de Contas, no âmbito da respetiva fiscalização prévia e tem um prazo de execução máximo de 12 (doze) meses ou até ser atingido o preço contratual indicado no ponto 4 do Artigo 8.º, sem prejuízo das obrigações acessórias que devem perdurar para além da cessação do mesmo.

**Artigo 4.º**
**Obrigações principais do adjudicatário**

1 – Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

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

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

c. Assegurar o contacto telefónico 24 horas, todos dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Constituem ainda obrigações do Cocontratante:

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

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

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

d. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

e. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

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

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

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

**Artigo 5.º**

**Objeto e prazo do dever de sigilo**

1 – O adjudicatário deve guardar sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando as condições estabelecidas no presente contrato ou informações e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à UMinho, que no âmbito da formação e da execução do contrato, possa ter conhecimento, incluindo os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros neles envolvidos, salvo com o consentimento expresso da UMinho.

2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destino direta e exclusivamente à execução do contrato.

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

4 – O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela UMinho, 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 comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

**Artigo 6.º**

**Regulamento de Proteção de Dados**

1 – O adjudicatário obriga-se a cumprir o disposto em todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados") e demais legislação comunitária e nacional aplicável, em relação a todos os dados pessoais a que aceda no âmbito dos serviços a prestar ao abrigo do contrato a celebrar.

2 – O adjudicatário compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra pessoa, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tiver acesso ou lhe forem transmitidos pela Universidade do Minho ao abrigo do contrato a celebrar, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela Universidade do Minho ou pelos titulares dos dados no exercício dos seus respetivos direitos.

3 - O adjudicatário obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da Universidade do Minho contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais.

4 – As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

5 – O adjudicatário compromete-se a que o acesso aos dados pessoais tratados ao abrigo do contrato a celebrar será estritamente limitado ao pessoal que necessitar de ter acesso aos mesmos para efeitos de cumprimento das obrigações assumidas.

6 – O adjudicatário obriga-se a comunicar à Universidade do Minho qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados pessoais ou de algum modo dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados, devendo ainda tomar todas as medidas necessárias e ao seu alcance para a fazer cessar de imediato.
7 – O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a Universidade do Minho vier a incorrer em consequência do tratamento, por si ou pelo seu pessoal, de dados pessoais ou em violação das normas legais aplicáveis, quando tal violação seja imputável ao adjudicatário e solidária com o pessoal no âmbito do serviço prestado, quando a violação seja imputável à atuação destes últimos.

## Artigo 7.º
## Auditorias aos serviços prestados

A qualquer momento, a UMinho ou outras entidades mandatadas para o efeito podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade dos serviços prestados, objeto do presente contrato, do cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

## Artigo 8.º
## Preço Contratual

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

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

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

| **PREÇOS/TAXAS DE SERVIÇOS** | **PARÂMETROS BASE** | | |
|---|---|---|---|
| | **Emissão** | **Alteração** | **Cancelamento** |
| **Preço/ Taxa de serviço proposta para transporte aéreo** | | | |
| Nacional, Internacional – Europa, Internacional – Intercontinental | 1,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| **Preço/ Taxa de serviço proposta para alojamento** | | | |
| Nacional, Internacional | 1,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| **Preço/ Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário** | | | |
| Nacional, Internacional | 1,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| **Preço/ Taxa de serviço proposta para transporte aluguer de viaturas** | | | |
| Nacional, Internacional | 1,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| **Preço/ Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares** | | | |
| Transferes | 1,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| Vistos | 5,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| Seguros | 1,00 € | 0,50 € | 0,50 € |
| Entrega de documentação | 1,00€ | 0,50€ | 0,50€ |

4 – O preço base do presente procedimento é estabelecido em **€ 2.000.000,00 (dois milhões de euros)**, sendo este o preço máximo que a entidade adjudicante se propõe a pagar por todas as prestações objeto do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 47.º do CCP.

5 – O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à UMinho.

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

**Artigo 9.º**
**Condições de Pagamento**

1 – Sem prejuízo do disposto no Artigo 3.º, as quantias devidas pela UMinho, nos termos do previsto no artigo anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2 – Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão dos documentos de viagem aérea, ferroviária, de alojamento, de *transfer*, de visto, de aluguer de viaturas e de seguros associados a viagens.

3 – Em caso de discordância por parte da UMinho, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

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

5 – Independentemente do referido nos números anteriores, os pagamentos a efetuar ao abrigo do objeto do contrato só serão efetuados depois de verificados todos os formalismos legais a que obedecem as despesas pública.

**Artigo 10.º**
**Alterações ao contrato**

1 – O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
b) Decisão judicial ou arbitral;
c) Razões de interesse público.

2 – 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.

**Artigo 11.º**
**Penalidades contratuais**

1 – Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento de obrigações emergentes do contrato, a UMinho pode exigir o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a ficar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

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

   Em que:

   P – Corresponde ao montante da penalização;

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

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

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

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

2 – Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do adjudicatário, a UMinho pode exigir a aplicação de uma pena pecuniária, de montante igual ou inferior a 5% do preço contratual.

3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, será tido em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

4 – A acumulação das penas pecuniárias previstas na presente Cláusula não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo da resolução do contrato nos termos legais.

5 – Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a UMinho decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

6 – Considera-se haver incumprimento definitivo, suscetível de aplicação da sanção de resolução sancionatória quando, após notificação e concessão de prazo para o cumprimento da obrigação em falta, o adjudicatário continue a incorrer em incumprimento.

7 – A UMinho pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente Cláusula.

8 – As penas pecuniárias eventualmente aplicáveis ao adjudicatário não obstam a que a UMinho exija uma indemnização pelo dano excedente.

9 – Em caso de atraso da UMinho no cumprimento das suas obrigações pecuniárias, o adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP.

**Artigo 12.º**
**Revogação do contrato**

O presente contrato pode ser revogado, a todo o tempo, por acordo escrito, assinado pelos legais representantes de ambas as partes, do qual deve constar a referência ao presente contrato e seus aditamentos, bem como a data de início da produção de efeitos da revogação.

**Artigo 13.º**
**Resolução por parte do contraente público**

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a UMinho pode resolver o contrato no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.

**Artigo 14.º**
**Resolução por parte do adjudicatário**

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:

a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;

2 – O direito de resolução é exercido por via judicial nos termos do Artigo 20.º.

3 – Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à UMinho, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso 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.

**Artigo 15.ª**
**Gestor do Contrato**

1 – O contraente público designará um Gestor do Contrato, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato a realizar, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.

2 – Cabe ao gestor do contrato exercer as competências que sejam atribuídas pelo contraente público, em matéria de acompanhamento da execução e verificação do cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pelo adjudicatário.

3 – No desempenho das suas funções o Gestor do Contrato tem direito de acesso e consulta a toda a documentação relacionada com as atividades objeto do presente procedimento.

4 – Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

5 – O adjudicatário obriga-se a cooperar com o Gestor do Contrato, designado pelo contraente público, na prossecução das atividades de acompanhamento que este tem a seu cargo.

**Artigo 16.º**
**Casos fortuitos ou de força maior**

1 – Não podem ser impostas penalidades, 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, que se reconduzem expressamente a tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, exceto as que resultem de incumprimentos de deveres e normas legais a que está obrigado.

2 – A parte que invoca casos fortuitos ou de força maior deve comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

3 – 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.

**Artigo 17.º**
**Subcontratação e cessão da posição contratual**

O adjudicatário não poderá subcontratar ou ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia e por escrito da UMinho e nos termos do previsto no Código dos Contratos Públicos.

**Artigo 18.º**
**Execução e liberação de caução**

1 – A caução prestada pelo adjudicatário para garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento das obrigações emergentes da sua celebração, nos termos do Programa do Procedimento, pode ser executada pela UMinho, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo fornecedor das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2 – A resolução do contrato pela UMinho não impede a execução da caução.

3 – A execução parcial ou total da caução prestada pelo cocontratante constitui o fornecedor na obrigação de proceder à reposição do respetivo valor, no prazo de 15 dias, após a notificação da UMinho para esse efeito.

4 – A caução a que se refere os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

**Artigo 19.º**
**Comunicações e notificações**

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

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

**Artigo 20.º**
**Foro competente**

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

**Artigo 21.ª**
**Legislação aplicável**

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as atualizações em vigor, e demais legislação específica aplicável.

Universidade do Minho

# PARTE II

## Especificações Técnicas

## CLÁUSULAS TÉCNICAS

### CLÁUSULA 1ª NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS

1. O Cocontratante deve assegurar:
   a. A consulta e informação dos requisitos para prestação do serviço (por exemplo: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, entre outras), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, entre outras) e informação de potenciais greves das companhias aéreas;
   b. A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos de serviço nos diversos sistemas disponíveis;
   c. A existência de um consultor de viagens, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
   d. A assistência nos aeroportos de Lisboa e do Porto, para apoio nos procedimentos de *check in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
2. O Cocontratante, no que se refere aos **tempos de resposta** deve assegurar que:
   a. As respostas aos pedidos de serviços, designadamente orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no **limite máximo de 4 horas após solicitação eletrónica** e, **em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 90 minutos**, desde que a comunicação evidencie essa situação;
   b. As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas **até 4 horas** após a confirmação da emissão dos serviços e, **em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 90 minutos**;
   ***c.*** As respostas às reclamações e sugestões **devem ser prestadas no prazo máximos de cinco dias úteis.**

### CLÁUSULA 2ª NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS:

1. Na prestação de serviços de *transporte aéreo*, o Cocontratante obriga-se a:
   a. Consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, de acordo com a solicitação do Contraente Público;
   b. Apresentar, pelo menos**,** duas propostas para a viagem solicitada;
   c. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
      - Das respetivas classes de voo;
      - Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
      - Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
      - Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Universidade do Minho e indicar a validade dessa pré-reserva;
      - Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Universidade do Minho deve fornecer;
      - Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (por exemplo mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transfere, entre outros).

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

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

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

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

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

   c. Alteração e cancelamento da viagem.

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

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

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

      - Quando se verifique preços mais económicos face a um hotel de três estrelas na zona limítrofe do local que se pretende;
      - Inexistência de hotel até três estrelas no local ou inexistência de vaga;
      - Quando se afigure economicamente mais vantajosa a estadia num hotel de mais de três estrelas no local por comparação com hotéis até três estrelas fora da zona limítrofe do local pretendido;

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

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

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

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

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

   a. Apresentar as tarifas mais económicas;

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

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA 3ª EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Os serviços serão executados mediante uma Requisição do Contraente Público.
2. O Contraente Público reserva o direito de consultar outros operadores de mercado de forma a verificar qual o preço mais vantajoso para a situação concreta, e determinar que o Cocontratante aplique os preços apresentados.
3. O Contraente Público, ao abrigo do direito de consulta a outros operadores de mercado pode, ainda, apresentar ao Cocontratante, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.
4. Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso o Cocontratante não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste ao Contraente Público o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente do Cocontratante.
5. No caso de não ser optada a solução apresentada pelo Cocontratante, e caso existam custos por cancelamento dos serviços já prestados, estes serão debitados ao Contraente Público.
6. Trimestralmente o contraente publico, de forma a verificar que o Cocontratante pratica os preços mais vantajosos de mercado, de acordo com as condições solicitadas, realiza consultas informais ao mercado e se verificar um desvio percentual inferior a 5% face ao preço que o Cocontratante apresenta, aplica a penalidade respetiva.