

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES, ALOJAMENTO E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

ÍNDICE

PARTE I DISPOSIÇÕES GERAIS	2
CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO DO CONTRATO	2
CLÁUSULA SEGUNDA PRAZO DE EXECUÇÃO	2
CLÁUSULA TERCEIRA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO	2
CLÁUSULA QUARTA FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	3
CLÁUSULA QUINTA LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
CLÁUSULA SEXTA OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO	3
CLÁUSULA SÉTIMA PREÇO BASE	4
CLÁUSULA OITAVA VALORES DE REFERÊNCIA	5
CLÁUSULA NONA VALOR CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
CLÁUSULA DÉCIMA SIGILO E GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE	7
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO	7
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA PENALIDADES CONTRATUAIS	8
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO	9
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE	9
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	9
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA SUBCONTRATAÇÃO	10
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA FORÇA MAIOR	10
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA PUBLICITAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO	11
CLÁUSULA DÉCIMA NONA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	11
CLÁUSULA VIGÉSIMA FORO COMPETENTE	11
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	11
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	12
PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	13
CLÁUSULA PRIMEIRA NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS	13
CLÁUSULA SEGUNDA NÍVEIS DE SERVIÇO ESPECÍFICOS	14
CLÁUSULA TERCEIRA EXECUÇÃO DO CONTRATO	16
CLÁUSULA QUARTA PERFIL DO VIAJANTE E QUANTIDADES ESTIMADAS	17

CLÁUSULA PRIMEIRA | OBJETO DO CONTRATO

1. A Entidade Adjudicante é o Conselho de Administração do Teatro Nacional D. Maria II (TNDM II), pessoa coletiva n.º 501 058 834, instituída pelo Decreto-Lei n.º 158/2007 de 27 de abril, com sede na Praça D. Pedro IV 1100-201 Lisboa.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Consulta Prévia, que tem por objeto principal a prestação de serviços de viagens, transportes, alojamento e outros serviços complementares ao Teatro Nacional D. Maria II (TNDM II), nos termos melhor identificados na *Parte II – Especificações Técnicas* do presente caderno de encargos.
3. O TNDM II reserva-se ao direito de, sempre que considere necessário, definir e orientar as atividades a desenvolver no âmbito do objeto do contrato, facultando todas as informações necessárias à sua boa e regular execução.

CLÁUSULA SEGUNDA | PRAZO DE EXECUÇÃO

A prestação de serviços supra descrita decorrerá pelo prazo máximo de **24 (vinte e quatro) meses** a contar da data de assinatura do contrato a celebrar ou até ser atingido o preço contratual previsto no **n.º 3 da cláusula sétima do presente** caderno de encargos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA | CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado e seus anexos, seguindo o trâmite dos artigos 94.º e seguintes, do Código dos Contratos Públicos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a. Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pela entidade convidada, 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 número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo

99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

5. Caso haja dispensa de contrato escritos nos termos do artigo 95.º do CCP, será enviada uma nota de encomenda, devendo entender-se que o contrato resulta da conjugação do caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada.

CLÁUSULA QUARTA | FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação dos serviços objeto do contrato será executada nos termos definidos na *Parte II – Especificações Técnicas* do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA QUINTA | LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Considerando a natureza dos serviços objeto de contrato, encontra-se genericamente dispensada a prestação dos mesmos nas instalações do TNDM II, sem prejuízo das situações que, pontualmente, possam implicar a necessidade de deslocação do adjudicatário às instalações do TNDM II, nomeadamente nas situações em que seja solicitada a entrega de documentação física de bilhetes, vouchers ou vistos.

CLÁUSULA SEXTA | OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o adjudicatário a obrigação principal de prestar os serviços objeto de contrato em conformidade com os requisitos técnicos, funcionais e condições definidas previstas na *Parte II – Especificações Técnicas*, do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante, e, designadamente:
 - a. Comunicar antecipadamente ao TNDM II, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos;
 - b. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - c. Comunicar qualquer fato que ocorra durante a execução de contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contatos e moradas indicados no contrato a celebrar.
 - d. 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;

- e. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato a celebrar;
 - f. 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;
 - g. 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;
 - h. 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;
 - i. 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;
 - j. Remeter trimestralmente relatório com informação dos serviços prestados, em formato a acordar com o contraente público;
 - k. Reunir, sempre que solicitado, nas instalações do TNDM II;
 - l. Prestar assistência nos aeroportos do Porto e de Lisboa para apoio nos procedimentos de *check-in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
2. O reporte exigido na alínea j) pode ser dispensado caso o adjudicatário disponibilize permanentemente a mesma informação on-line.
3. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto de contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

CLÁUSULA SÉTIMA | PREÇO BASE

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o TNDM II deve pagar ao adjudicatário o preço do transporte ferroviário, rodoviário, aéreo, de alojamento e de outros serviços complementares (transferes, vistos, seguros), acrescido da taxa de serviço respetiva constante da proposta adjudicada e do valor do IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço unitário das taxas de serviço, por tipologia de serviço e, por transação, não pode, em qualquer caso, ser superior a € 3,50 (três euros e cinquenta cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se aplicável.

3. O somatório dos valores a pagar ao adjudicatário não pode, em qualquer caso, ser superior a **€ 75.000** (setenta e cinco mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se devido, durante a vigência do contrato.
4. O preço indicado no número anterior resulta de uma estimativa não vinculativa de consumo das tipologias de serviço objeto do contrato, identificadas na cláusula 4.ª da *Parte II – Especificações Técnicas*, do presente caderno de encargos.
5. Caso a execução contratual se venha a revelar diferente da estimativa de consumo, não poderá ser requerido ao TNDM II qualquer tipo de indemnização para cobrir a diferença entre o valor previsto para a prestação de serviços e o valor efetivamente cobrado pelos serviços prestados.
6. O contrato a celebrar não concede direito exclusivo de fornecimento.
7. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo 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 ou licenças.
8. O preço não é revisível durante a execução de contrato, senão nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos.
9. O presente procedimento assume a classificação CPV seguinte – Serviços de agências de viagens e serviços similares, sendo que ao vocabulário principal corresponde ao código 63510000-7.

CLÁUSULA OITAVA | VALORES DE REFERÊNCIA

1. Compreende-se por transação o bilhete/visto emitido por passageiro.
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.
3. No que se refere aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento da CP – Comboios de Portugal, E.P.E., das entidades ferroviárias estrangeiras, das entidades rodoviárias nacionais ou estrangeiras, das unidades hoteleiras e das companhias aéreas.
4. Para efeitos do número anterior, o adjudicatário deverá sempre informar o TNDM II da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento, sob pena de, caso não haja essa comunicação, e se verifique o cancelamento, o TNDM II não assumir quaisquer expensas.
5. No preço a pagar pela taxa de serviço referente aos processos de visto encontra-se incluída a seguinte prestação de serviços:
 - a. Preenchimento de documentos;
 - b. Suporte telefónico e eletrónico;
 - c. Validação de toda a documentação necessária junto das entidades competentes para o efeito;
 - d. Recolha e entrega da documentação nas instalações do serviço requisitante do TNDM II;
 - e. Entrega da documentação no Consulado;
 - f. Serviço de estafeta para marcação de vez no Consulado (presença diurna);

- g. Agendamento para recolha dos dados biométricos;
 - h. Apoio aos viajantes dentro e fora das instalações do Consulado.
6. O preço a pagar pelo visto, não pode, em qualquer caso, ser superior ao valor tabelado pelos respetivos consulados.
7. No seguimento dos números anteriores e no que se refere à obtenção do visto, não serão cobrados ao TNDM II quaisquer outras expensas além do valor do visto tabelado pelos respetivos consulados acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada.

CLÁUSULA NONA | VALOR CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo TNDM II, nos termos da cláusula anterior, são pagas até 30 (trinta) dias após a receção da(s) fatura(s), as quais apenas devem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Entende-se por vencimento da obrigação respetiva a emissão dos documentos necessários às tipologias de serviço objeto do contrato.
3. As faturas deverão ser emitidas em nome do Teatro Nacional D. Maria II, E.P.E., com a morada Praça D. Pedro IV, 1100-201 Lisboa e remetidas através do Portal da Fatura Eletrónica na Administração Pública, nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, ou através do endereço eletrónico - faturas@tndm.pt, em formato PDF
4. O TNDM II poderá solicitar a emissão de faturas em nome de entidade(s) terceira(s), nos termos a definir em sede de execução do contrato, sem prejuízo de o TNDM II assegurar sempre, e em qualquer, caso o respetivo pagamento.
5. O adjudicatário obriga-se a emitir faturas, das quais conste:
 - a. N.º do contrato;
 - b. O preço;
 - c. Percentagem de desconto sobre o total da fatura;
 - d. N.º de compromisso;
 - e. A discriminação pormenorizada do serviço prestado, com discriminação das respetivas taxas praticadas, valor e a identificação do beneficiário;
 - f. O período de tempo a que respeita;
 - g. Outros itens que a Lei imponha.
6. Em caso de discordância por parte do TNDM II quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Desde que devidamente emitidas, observado o disposto no número 1, as faturas são pagas através de transferência eletrónica bancária para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.
8. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente caderno de encargos ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso da prestação de serviços terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

CLÁUSULA DÉCIMA | SIGILO E GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, bem como ficará sujeito a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
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, quer durante quer após a execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fosse comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O adjudicatário fica sujeito ao dever de sigilo profissional em relação a todos os fatos que tome conhecimento por via da execução do presente contrato, atinentes à organização e à atividade do TNDM II, quer durante a execução deste, quer após a cessação da sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA | RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. É da exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento de quaisquer obrigações de natureza fiscal e para fiscal, ou outras decorrentes da celebração do contrato, incluindo as impostas pela legislação laboral.
2. O adjudicatário obriga-se a cumprir todos os procedimentos legais e convencionais aplicáveis à sua atividade e relativos aos trabalhadores e colaboradores que estão ao seu serviço, nomeadamente o pagamento dos encargos sociais, seguros ou outros legalmente fixados e obriga-se a contratar e manter em vigor todos os seguros legalmente exigíveis para o exercício da respetiva atividade.
3. O adjudicatário obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, relativamente a todo o seu pessoal, sendo por sua conta os encargos que daí resultarem, incluindo os que decorram de eventuais acidentes.
4. O adjudicatário é responsável por quaisquer ações diretas ou indiretas dos seus trabalhadores e colaboradores, que impliquem prejuízo para o TNDM II, para os seus trabalhadores ou para terceiros.
5. O adjudicatário é ainda responsável pelo pagamento de quaisquer indemnizações devidas ao TNDM II, aos seus trabalhadores ou a terceiros, originadas por danos causados em consequência de quaisquer ações ou omissões que lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis ou aos trabalhadores ou colaboradores ao seu serviço.
6. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato por causa imputável do adjudicatário, este será responsável pelas despesas suportadas pelo TNDM II diretamente relacionadas com o objeto em falta.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA | PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Se o cocontratante não cumprir de forma exata e pontual as obrigações contratuais ou parte delas por facto que lhe seja imputável, o TNDM II notificará este para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o TNDM II tenha perdido o interesse na prestação.
2. No caso de incumprimento dos níveis de serviço abaixo descritos, poderão ser aplicadas, sem prejuízo de maior indemnização a haver, as seguintes sanções contratuais:

NÍVEIS DE SERVIÇO	SANÇÕES
Garantir atendimento por correio eletrónico , todos os dias úteis, das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 8 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico; em casos de urgência e imprevisibilidade, o tempo máximo será de 90 min	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de € 5,00 (cinco euros) por hora, até ao limite de € 500,00 (quinhentos euros), para além das 8 horas previstas nos níveis de serviço
Garantir a não ocorrência de erros de faturação e em quaisquer outros documentos	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de € 5,00 (cinco euros)
Garantir que as respostas às reclamações são inferiores a 5 dias seguidos	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de € 5,00 (cinco euros) por dia, até ao limite de € 500,00 (quinhentos euros), para além dos cinco dias previstos nos níveis de serviço
Garantir o prazo máximo de 24 horas (ou o tempo regulamentar inerente à tipologia de serviço), após a requisição, para emissão e envio de documentação , como confirmação de reservas, bilhetes de transportes, entre outros; em casos de urgência decorrente de circunstâncias imprevistas, o tempo máximo será de 4 horas .	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de € 500,00 (quinhentos euros)

3. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o TNDM II decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
4. O incumprimento parcial do contrato passa a definitivo, nos termos do n.º 2 do artigo 325.º do CCP, ao fim de 5 ocorrências, podendo o TNDM II optar pela efetivação das prestações de natureza fungível em falta, diretamente ou por intermédio de terceiro.

5. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, o TNDM II pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até aos limites indicados no n.º 3.
6. O TNDM II pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o TNDM II exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato.
8. O pagamento do valor resultante da aplicação das sanções previstas é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o TNDM II pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O exercício do direito de resolução previsto no número anterior pelo TNDM II não preclui o direito de ser ressarcido pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do cocontratante e da resolução.
3. O TNDM II, independentemente da conduta do cocontratante, reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e tem efeitos imediatos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato nos termos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA | CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O cocontratante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização expressa do TNDM II.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b. O TNDM II apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
3. Em caso de incumprimento pelo cocontratante das suas obrigações, e caso se encontrem reunidos os pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente que venha

a ser identificado pelo TNDM II, pela ordem sequencial de classificação final, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA | SUBCONTRATAÇÃO

1. O adjudicatário poderá, por exceção, recorrer à subcontratação de serviços para suprir alguma necessidade que se identifique durante a execução contratual.
2. A subcontratação deverá ser comunicada ao TNDM II, ficando a sua efetivação dependente de autorização expressa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA | FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, 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. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - b. 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;
 - c. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - d. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário ou nas do TNDM II cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência do adjudicatário ou ao incumprimento de normas de segurança por parte deste;
 - e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - f. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA | PUBLICITAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO

Para a eficácia do contrato a publicitação será efetuada no portal da Internet dedicado aos Contratos Públicos, sito em www.base.gov.pt.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

No que não estiver especialmente previsto no contrato, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e demais legislação conexa com o objeto de contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA | FORO COMPETENTE

As partes designam, para dirimir quaisquer questões emergentes da interpretação e execução do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, o Tribunal da Jurisdição Administrativa competente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA | PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O adjudicatário é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas do TNDM II, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso o TNDM II desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c. Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d. Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e. Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência ao TNDM II pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f. Prestar assistência ao TNDM II no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g. Consoante a escolha do TNDM II, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

- h. Disponibilizar ao TNDM II todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pelo TNDM II ou por outro auditor por esta mandatado.
2. O TNDM II, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o adjudicatário para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o adjudicatário não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, o TNDM II fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do adjudicatário, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, o TNDM II poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao adjudicatário, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do adjudicatário, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo ao TNDM II.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao adjudicatário, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo o TNDM II resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o adjudicatário impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, o TNDM II poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA | COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, através de correio eletrónico para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA PRIMEIRA | NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS

1. O adjudicatário deverá 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. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções *low cost*, quando disponíveis;
 - d. Apresentação de opções de voos diretos sempre que eles estejam disponíveis;
 - e. 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;
 - f. 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 adjudicatário, 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 **8 horas** após solicitação eletrónica e, em casos de urgência decorrentes de circunstâncias imprevistas, no limite máximo de **90 minutos**, desde que a comunicação evidencie essa situação;
 - b. As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas até **8 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 são inferiores a **5 dias**.
 - d. Garantir a não ocorrência de erros na faturação e em quaisquer outros documentos, de acordo com as especificações exigidas e os pedidos efetuados pelo TNDM II na execução do contrato a celebrar.
3. O TNDM II reserva-se no direito de consultar outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, obrigando-se o adjudicatário a acompanhar o preço mais baixo, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.
4. O TNDM II, ao abrigo de direito de consulta a outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras pode, ainda, apresentar ao adjudicatário, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

5. Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso o adjudicatário não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste ao TNDMII o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente do adjudicatário.

CLÁUSULA SEGUNDA | NÍVEIS DE SERVIÇO ESPECÍFICOS

1. A prestação de **serviços de transporte aéreo (STA)** compreende a:
 - a. Consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e *low cost airlines* de acordo com a solicitação do TNDMII;
 - b. Apresentação de opções de voo diretos sempre que estes estejam disponíveis;
 - c. Apresentar, pelo menos, duas propostas para a viagem solicitada;
 - d. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - i. Das respetivas classes de voo;
 - ii. Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
 - iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
 - iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para o TNDMII e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o TNDMII deve fornecer;
 - vi. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (p. ex. mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transfere, entre outros).
 - e. Reserva, emissão e envio para o TNDMII de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e *low cost airlines*, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem, designadamente itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos e informação similar.
 - f. Alteração e cancelamento da viagem caso venha a ser solicitado.
2. A prestação de **serviços de transporte ferroviário (STF)** compreende a:
 - a. Consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação do TNDMII, a qual deve ser acompanhada:
 - i. Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
 - ii. Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
 - iii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o TNDMII deve fornecer;
 - iv. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.
 - b. Reserva, emissão e envio para o TNDMII dos bilhetes eletrónicos, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
 - c. Alteração e cancelamento da viagem.

3. A prestação de **serviços de transporte rodoviário (STR)** compreende a:
- a. Consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação do TNDMII, a qual deve ser acompanhada:
 - i. Do horário de partida e chegada;
 - ii. Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
 - iii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o TNDMII deve fornecer;
 - iv. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.
 - b. Reserva, emissão e envio para o TNDMII dos bilhetes eletrónicos, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
 - c. Alteração e cancelamento da viagem.
4. A prestação de **serviços de alojamento (SAL)** compreende:
- a. Consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pelo TNDMII, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e preferencialmente, deverão ser indicados orçamentos para hotéis a partir de 3 estrelas com pequeno-almoço incluído;
 - b. Apresentar, pelo menos, duas alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;
 - c. Privilegiar opções de alojamento próximas do local a indicar pelo TNDM II;
 - d. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - i. Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
 - ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das tarifas;
 - iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
 - iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para o TNDMII e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. 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;
 - vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o TNDMII deve fornecer;
 - vii. Outros elementos considerados relevantes.
 - e. Reserva, emissão e envio para o TNDMII do(s) voucher(s) do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia, designadamente itinerários, serviços incluídos, moradas, horários e transportes.
5. O **aluguer de viaturas/rent-a-car (SAV)** compreende a:
- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - b. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;

- c. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
 - d. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
 - e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
 - f. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
 - g. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização do TNDM II;
 - h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
 - i. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - j. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
6. A prestação de **outros serviços complementares (OSC)** compreende:
- 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 do TNDM II;
 - c. Envio ao TNDM II do(s) visto(s) o qual deve ser acompanhado de toda a informação pertinente;
 - d. Informar da necessidade de requerer o serviço de *transfer*.

CLÁUSULA TERCEIRA | EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 1. Os serviços serão executados mediante solicitação do TNDM II.
- 2. Caso a execução contratual se venha a revelar diferente das estimativas que constam na cláusula quarta, não poderá ser requerido ao TNDM II qualquer tipo de indemnização para cobrir a diferença entre o valor previsto para a prestação de serviços e o valor efetivamente cobrado pela prestação de serviços prestada.
- 3. O TNDM II não se obriga a solicitar serviços no valor contratual, nem o contrato concede nenhum direito exclusivo de prestação deste tipo de serviços

CLÁUSULA QUARTA | PERFIL DO VIAJANTE E QUANTIDADES ESTIMADAS

O preço base baseia-se numa estimativa não vinculativa de consumo dos serviços em causa, para cada uma das tipologias de serviço, que se indicam, para referência, infra:

TIPOLOGIA SERVIÇOS	ÂMBITO	VALOR ESTIMADO SERVIÇOS
Serviços de transporte ferroviário	Nacional	1.000,00€
	Europa	800,00€
	Fora da Europa	500,00€
Serviços de transporte rodoviário	Nacional	4.000,00€
	Europa	500,00€
	Fora da Europa	200,00€
Serviços de aluguer de viaturas	Nacional	1.000,00€
	Europa	1.000,00€
Serviços de transporte aéreo	Nacional	1.000,00€
	Europa	30.000,00€
	Fora da Europa	10.000,00€
Serviços de alojamento	Nacional	20.000,00€
	Europa	2.000,00€
	Fora da Europa	2.000,00€
Outros serviços complementares	Todos	500,00€