

Aprovo

João Miguel Martins Ribeiro
Secretário-Geral do Ministério da
Defesa Nacional

Concurso Público, com Publicação no JOUE

CADERNO DE ENCARGOS

**Aquisição Agregada de Serviços de Viagens e Alojamento, para as
Entidades do Ministério da Defesa Nacional**

Procedimento N.º 01/AC-UMC/2021



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

DEFESA NACIONAL



ÍNDICE

PARTE I	5
CLÁUSULAS JURÍDICAS	5
CLÁUSULA 1. ^a	5
Entidade Mandatada e Entidade Adjudicante	5
CLÁUSULA 2. ^a	6
Objeto.....	6
CLÁUSULA 3. ^a	7
Forma e documentos contratuais.....	7
CLÁUSULA 4. ^a	8
Vigência do Contrato.....	8
CLÁUSULA 5. ^a	9
Obrigações principais do adjudicatário.....	9
CLÁUSULA 6. ^a	10
Proteção de dados pessoais	10
CLÁUSULA 7. ^a	11
Dever de sigilo.....	11
CLÁUSULA 8. ^a	12
Monitorização da execução do contrato	12
CLÁUSULA 9. ^a	13
Gestor do contrato	13
CLÁUSULA 10. ^a	13
Preço máximo unitário.....	13
CLÁUSULA 11. ^a	14
Preço contratual	14
CLÁUSULA 12. ^a	17
Condições de pagamento.....	17
CLÁUSULA 13. ^a	19
Força maior.....	19



CLÁUSULA 14. ^a	20
Sanções por incumprimento.....	20
CLÁUSULA 15. ^a	21
Resolução por parte da Entidade Adjudicante	21
CLÁUSULA 16. ^a	22
Resolução por parte do adjudicatário.....	22
CLÁUSULA 17. ^a	22
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual	22
CLÁUSULA 18. ^a	22
Liberação da caução prestada para garantir obrigações	22
CLÁUSULA 19. ^a	22
Patentes, Licenças e Marcas registadas.....	22
CLÁUSULA 20. ^a	23
Seguros.....	23
CLÁUSULA 21. ^a	23
Comunicações e notificações.....	23
CLÁUSULA 22. ^a	23
Contagem dos prazos	23
CLÁUSULA 23. ^a	24
Regime Contraordenacional	24
CLÁUSULA 24. ^a	24
Foro competente.....	24
CLÁUSULA 25. ^a	24
Legislação aplicável.....	24
PARTE II	25
CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	25
CLÁUSULA 26. ^a	25
Âmbito dos serviços a prestar.....	25
CLÁUSULA 27. ^a	30
Requisitos Técnicos e Funcionais Mínimos da Prestação de Serviços.....	30



CLÁUSULA 28. ^a	31
Níveis de Serviço	31



PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPITULO I

Disposições gerais

CLÁUSULA 1.^a

Entidade Mandatada e Entidade Adjudicante

1. A entidade agregadora é o Estado Português, através da Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional (SGMDN), representada neste procedimento pela Unidade Ministerial de Compras, sita na Avenida Ilha da Madeira, 1 - 3.º piso, em Lisboa - Portugal, com o número de telefone n.º 21 303 85 22 e correio eletrónico umcompras-mdn@defesa.pt, plataforma eletrónica: www.acingov.pt.
2. As entidades adjudicantes são as seguintes:
 - Gabinete de SEXA. O Ministro da Defesa Nacional;
 - Gabinete de SEXA. O Secretário de Estado Adjunto e da Defesa Nacional;
 - Gabinete de SEXA. A Secretária de Estado de Recursos Humanos e Antigos Combatentes;
 - EMGFA (Estado Maior General das Forças Armadas);
 - Marinha;
 - Exército;
 - Força Aérea;
 - SGMDN (Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional);
 - IGDN (Inspeção-Geral da Defesa Nacional);
 - DGPDN (Direção-Geral de Política da Defesa Nacional);
 - DGRDN (Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional);
 - IDN (Instituto da Defesa Nacional);
 - PJM (Policia Judiciária Militar);
 - IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas);
 - IH (Instituto Hidrográfico).



CLÁUSULA 2.^a

Objeto

1. O presente caderno de encargos tem por objeto a Aquisição Agregada de Serviços de Viagens e Alojamento, para as diversas entidades do Ministério da Defesa Nacional, e que consiste na prestação dos seguintes serviços:
 - a) **Serviços de transporte aéreo** - consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos
 - b) **Serviços de transporte ferroviário** - consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos
 - c) **Transporte rodoviário** - consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
 - d) **Transporte marítimo** - consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
 - e) **Serviços de alojamento** - consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional e eventuais alterações e cancelamentos
 - f) **Serviços de aluguer de viaturas** - consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, e eventuais alterações e cancelamentos, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas subalíneas a), b), c), d) e e);
 - g) **Outros serviços complementares** - consulta, transferes, tratamento e expedição de bagagens respetivo à assistência nos aeroportos e serviços conexos, transporte de bagagem não acompanhada *door to door*, transporte de veículos, transporte de mobília, vistos e/ou entrega de documentação e eventuais alterações e cancelamentos
2. O presente procedimento será constituído pelos seguintes lotes:

Lotes do Procedimento	Entidade Adjudicante
Lote 1	Gabinete de SEXA. O Ministro da Defesa Nacional
Lote 2	Gabinete de SEXA. O Secretário de Estado Adjunto e da Defesa Nacional
Lote 3	Gabinete de SEXA. A Secretária de Estado de Recursos Humanos e Antigos Combatentes
Lote 4	EMGFA (Estado Maior General das Forças Armadas)



Lotes do Procedimento	Entidade Adjudicante
Lote 5	Marinha
Lote 6	Exército
Lote 7	Força Aérea
Lote 8	SGMDN (Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional)
Lote 9	Open Skies (Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional)
Lote 10	IGDN (Inspeção-Geral da Defesa Nacional)
Lote 11	DGPDN (Direção-Geral de Política da Defesa Nacional)
Lote 12	DGRDN (Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional)
Lote 13	IDN (Instituto da Defesa Nacional)
Lote 14	PJM (Polícia Judiciária Militar)
Lote 15	IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas)
Lote 16	IH (Instituto Hidrográfico)

CLÁUSULA 3.^a

Forma e documentos contratuais

1. As entidades adjudicantes irão celebrar contrato com a empresa à qual foi adjudicado o respetivo lote.
2. Os contratos a celebrar entre a entidade adjudicante e a entidade fornecedora, referentes ao lote específico, cujo preço contratual seja superior a 10.000,00€ (dez mil euros), devem ser reduzidos a escrito, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º do CCP, sendo composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.



3. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
- 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;
 - Os esclarecimentos e as retificações relativas ao caderno de encargos;
 - O presente caderno de encargos e respetivos anexos;
 - A proposta adjudicada;
 - Os esclarecimentos à proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3, 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 do contrato, 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 desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 4.ª

Vigência do Contrato

1. A execução dos presentes serviços produz efeitos a partir da data da assinatura do respetivo contrato e vigora pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, ou visto tratar-se de um contrato de consumo, caso haja valores residuais úteis nessa data, até se esgotar o valor do contrato, consoante o que ocorrer primeiro, em conformidade com os respetivos termos e condições previstas no presente Caderno de Encargos e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. No caso dos contratos cujos valores contratuais sejam superiores a 950.000 €, os mesmos só terão início após a concessão do Visto do Tribunal de Contas, no âmbito da respetiva fiscalização prévia.



CAPITULO II

Obrigações contratuais

SECÇÃO I

Obrigações do adjudicatário

CLÁUSULA 5.^a

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos e nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações:
 - a) Cumprir rigorosamente e pontualmente o que consta do presente caderno de encargos, devendo as ações previstas ser executadas de acordo com o estabelecido no mesmo, de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
 - b) Prestar os serviços contratados, nos termos das disposições do presente Caderno de Encargos e da legislação aplicável a estas atividades.
 - c) Indicar o gestor de acompanhamento do contrato e um substituto, nos 2 (dois) dias úteis imediatamente seguintes à comprovação dos documentos de habilitação pela Entidade Adjudicante.
 - d) Apresentar cópia dos bilhetes de avião e documentos comprovativos dos demais serviços prestados (alojamentos e outros serviços complementares) sempre que solicitado pela Entidade Adjudicante.
 - e) Recorrer a todos os meios humanos, equipamentos e meios materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
 - f) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à Entidade Adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a Entidade Adjudicante.



- g) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos.
 - h) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da Entidade Adjudicante.
 - i) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, particularmente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.
 - j) Não cobrar qualquer valor referente à entrega de documentação e vistos.
 - k) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.
 - l) Estar acreditado pela *International Air Transport Association* (IATA) ou autorizado a utilizar a acreditação legal de outrem.
 - m) Ser subscritor do sistema *Global Distribution System* (GDS) ou encontrar-se autorizado a utilizar a subscrição legal de outrem;
 - n) Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT).
2. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas ao pessoal por si utilizado na execução dos trabalhos, à sua aptidão profissional, à disciplina, à sua conduta, ao seu comportamento moral e à sua responsabilidade civil.

CLÁUSULA 6.^a

Proteção de dados pessoais

1. No âmbito da prestação de serviços, na medida em que tenha acesso a dados pessoais da responsabilidade das entidades abrangidas pela prestação de serviços, o adjudicatário compromete-se a cumprir todas as disposições legais vigentes em matéria de proteção de dados pessoais e a responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das obrigações de confidencialidade e proteção de dados pessoais.
2. O adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, comprometendo-se ainda ao seguinte:
 - a. Cumprir rigorosamente as instruções da Entidade Adjudicante no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;



- b. Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o Contrato, não podendo ser posteriormente acedidos nem tratados de forma incompatível com tais finalidades;
 - c. Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - d. Comunicar de imediato à entidade adjudicante quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
3. O adjudicatário obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.
4. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do Contrato, por causas imputáveis ao adjudicatário, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a entidade adjudicante.
5. O adjudicatário obriga-se a ressarcir a entidade adjudicante por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

CLÁUSULA 7.^a

Dever de sigilo

- 1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação que lhe seja fornecida ou a que tenha acesso, relativa à execução do contrato ou em conexão com o mesmo, perdurando o dever de sigilo após a cessação do contrato seja qual for a causa desta.
- 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 destinado 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 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. A obrigação a que se refere a presente cláusula é aplicável a todos os colaboradores do adjudicatário, independentemente do vínculo com quem ele tenham, e mantém-se após o termo do contrato.

CLÁUSULA 8.^a

Monitorização da execução do contrato

1. O Adjudicatário será obrigado à emissão de relatórios de faturação mensais, em formato excel, ou equivalente, de modo a que a Entidade Adjudicante possa monitorizar a faturação detalhada, permitindo filtros simultâneos de análise de consumo.
2. O Adjudicatário está ainda obrigado à emissão de relatório de níveis de serviço mensais, indicado na cláusula 28.^a com a avaliação do cumprimento dos mesmos, eventuais incumprimentos e respetivas justificações.
3. Os relatórios referidos nos números anteriores devem ser remetidos à Entidade Adjudicante, para o endereço eletrónico a indicar posteriormente com a assinatura do contrato, com a informação mensal até ao 5º dia útil subsequente ao final de cada mês do contrato.
4. O Adjudicatário compromete-se a demonstrar perante a Entidade Adjudicante, no prazo de 30 (trinta) dias, que as taxas de serviço propostas correspondem efetivamente aos valores faturados, mediante a apresentação dos documentos/faturas comprovativos (as) das despesas assumidas, caso seja notificado para o efeito.



SECÇÃO II

Obrigações da Entidade Adjudicante

CLÁUSULA 9.^a

Gestor do contrato

- Nos termos do artigo 290º-A do CCP, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato, nomeado pela Entidade Adjudicante, que terá as seguintes funções:
 - Acompanhar a execução do contrato;
 - Definir a política de viagens, de alojamento e outros serviços complementares;
 - Assegurar o acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
- Quando o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-las de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

CLÁUSULA 10.^a

Preço máximo unitário

O preço máximo unitário, para cada uma das taxas de serviços, a aplicar na prestação dos serviços, objeto do presente procedimento, não poderá ultrapassar os montantes seguintes:

Taxas de Serviço	Preço base máximo unitário				
	Transporte Aéreo	Alojamento	Transporte Ferroviário / Rodoviário / Marítimo	Aluguer de Viaturas	Outros Serviços Complementares
Emissão	37,00 € ¹	18,50 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €
Alteração / cancelamento	18,50 €	9,25 €	5,00 €	5,00 €	5,00 €

¹ O preço máximo unitário para a taxa de serviço de emissão de transporte aéreo inclui obrigatoriamente os valores a serem cobrados pelas seguintes taxas: Taxas de emissão de bilhete; Taxa XP, Taxa TSF (Ticket Service Free) ou Taxa TASF (Travel Agent Service Fee)



CLÁUSULA 11.^a

Preço contratual

1. O preço global do procedimento é de **16.370.438,10 €** (dezasseis milhões, trezentos e setenta mil, quatrocentos e trinta e oito euros e dez cêntimos), não submetido à concorrência, acrescido da taxa de IVA legal em vigor quando aplicável, que corresponde à soma dos preços de cada um dos lotes a adjudicar, nos termos designados no n.º 2 da presente cláusula.
2. Os preços máximos dos lotes a adjudicar são os seguintes:
 - a) **Lote 1** - Gabinete de SEXA. O Ministro da Defesa Nacional - Preço base: **300.000,00 €** (trezentos mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - b) **Lote 2** - Gabinete de SEXA. O Secretário de Estado Adjunto e da Defesa Nacional - Preço base: **15.000,00 €** (quinze mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - c) **Lote 3** - Gabinete de SEXA. A Secretária de Estado de Recursos Humanos e Antigos Combatentes - Preço base: **15.000,00 €** (quinze mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - d) **Lote 4** - Estado-Maior General das Forças Armadas (EMGFA) - Preço base: **2.060.976,00 €** (dois milhões, sessenta mil, novecentos e setenta e seis euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - e) **Lote 5** - Marinha - Preço base: **3.942.000,00 €** (três milhões, novecentos e quarenta e dois mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - f) **Lote 6** - Exército - Preço base: **1.785.462,00 €** (um milhão, setecentos e oitenta e cinco mil, quatrocentos e sessenta e dois euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - g) **Lote 7** - Força Aérea - Preço base: **4.837.542,00 €** (quatro milhões, oitocentos e trinta e sete mil, quinhentos e quarenta e dois euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - h) **Lote 8** - Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional (SGMDN) - Preço base: **20.000,00 €** (vinte mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;



- i) **Lote 9** - Open Skies (Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional (SGMDN)) - Preço base: **40.000,00 €** (quarenta mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - j) **Lote 10** - Inspeção-Geral da Defesa Nacional (IGDN)- Preço base: **18.868,00 €** (dezoito mil, oitocentos e sessenta e oito euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - k) **Lote 11** - Direção-Geral de Política da Defesa Nacional (DGPDN) - Preço base: **1.240.000,00 €** (um milhão, duzentos e quarenta mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - l) **Lote 12** - Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional (DGRDN) - Preço base: **1.080.000,00 €** (um milhão e oitenta mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - m) **Lote 13** - Instituto da Defesa Nacional (IDN) - Preço base: **146.000 €** (cento e quarenta e seis mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - n) **Lote 14** - Polícia Judiciária Militar (PJM) - Preço base: **8.130,10 €** (oito mil, cento e trinta euros e dez cêntimos), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - o) **Lote 15** - Instituto de Ação Social das Forças Armadas (IASFA) - Preço base: **792.460,00 €** (setecentos e noventa e dois mil, quatrocentos e sessenta euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável;
 - p) **Lote 16** - Instituto Hidrográfico (IH) - Preço base: **69.000,00 €** (sessenta e nove mil euros), não submetido à concorrência, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando aplicável.
3. Os preços base correspondem aos preços máximos que as entidades adjudicantes se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.
4. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, as entidades adjudicantes deverão pagar ao adjudicatário o preço do transporte aéreo, ferroviário, rodoviário, marítimo, do alojamento, do aluguer de viaturas e dos outros serviços complementares, acrescidos das respetivas taxas de serviço, de acordo com a proposta adjudicada, ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.



5. Pela aquisição de bilhete(s) de transporte aéreo, o adjudicatário não pode cobrar um preço superior ao somatório do valor praticado pela respetiva companhia aérea e do valor adjudicado referente à taxa de emissão/XP/TSF/TASF.
6. Pela aquisição de título(s) de transporte ferroviário nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pela CP - Comboios de Portugal, EPE, para a aquisição de título de transporte ferroviário para o mesmo dia/hora/comboio/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte ferroviário.
7. Pela aquisição de título(s) de transporte rodoviário nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pelas empresas de transporte de passageiros, para a aquisição de título de transporte rodoviário para o mesmo dia/hora/autocarro/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte rodoviário.
8. Pela aquisição de título(s) de transporte marítimo nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pelas empresas de transporte marítimo, para a aquisição de título de transporte marítimo para o mesmo dia/hora/navio/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte marítimo.
9. Pela aquisição de voucher(s) de hotel, o adjudicatário não pode cobrar um preço superior ao preço praticado, no ato da reserva, no balcão da respetiva unidade hoteleira, para um quarto com as mesmas características e com os mesmos serviços prestados, acrescido da respetiva taxa de emissão de voucher de hotel.
10. A entidade adjudicante procederá, única e exclusivamente, ao pagamento da prestação de serviços de viagem e alojamento que efetivamente venha a necessitar e adquirir junto do adjudicatário, ou seja, dos serviços que efetivamente venham a ser fornecidos e prestados.
11. No que se refere aos cancelamentos apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das companhias aéreas, das unidades hoteleiras, da CP - Comboios de Portugal EPE, das empresas de transporte rodoviário, das empresas de transporte marítimo e das empresas de aluguer de viaturas, acrescido da respetiva taxa de cancelamento adjudicada.
12. Para efeitos do número anterior, o adjudicatário deverá sempre informar a entidade adjudicante da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento/serviço sob pena de, caso não haja comunicação e se verifique o cancelamento, a entidade adjudicante não assumir quaisquer expensas.



13. À prestação dos serviços de viagens aplica-se o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro - Agências de viagens) plasmado no Decreto-Lei n.º 221/85, de 03/07, alterado pelo Decreto-Lei n.º 206/2006, de 26/10, pela Lei n.º 32-B/2002, de 30/12 e pelo Decreto-Lei n.º 197/2012, de 24/08, bem como, o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA.
14. O preço contratual não está sujeito a revisão de preços.

CLÁUSULA 12.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante 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 a que se referem.
2. As faturas deverão ser emitidas em nome da entidade pública requisitante com referência aos documentos que lhe deram origem.
3. As faturas devem, ainda, incluir obrigatoriamente a seguinte informação, sob pena, e em caso de não obedecerem à presente condição, de serem devolvidas para retificação:
 - a. Descrição pormenorizada do serviço prestado;
 - b. Devem estar discriminadas e desagregadas por:
 - (1) Custos de transporte aéreo, taxas, sobretaxas e outros encargos:
 - (a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão do bilhete, de acordo com os valores adjudicados (ex.: Taxa para emissão/XP/TSF/TASF);
 - (b) Tarifa do transporte aéreo;
 - (c) Sobretaxa da transportadora ou de combustível (YQ);
 - (d) Taxas de segurança;
 - (e) Despesas de serviço de passageiros;
 - (f) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).
 - (2) Custos de voucher de hotel, taxas e outros encargos:
 - (a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão de voucher de hotel;
 - (b) Tarifa de alojamento;
 - (c) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).



- (3) Custos de transporte ferroviário/rodoviário/marítimo, taxas e outros encargos:
 - (a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão de título de transporte ferroviário/rodoviário/marítimo;
 - (b) Tarifa de comboio/autocarro/navio;
 - (c) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).
 - (4) Custos de voucher de aluguer de viaturas, taxas e outros encargos:
 - (a) Taxa de serviço a cobrar pela emissão de voucher de aluguer de viatura;
 - (b) Tarifa de aluguer de viaturas;
 - (c) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).
 - (5) Custos de prestação de outros serviços complementares:
 - (a) Taxa de serviço a cobrar pelos outros serviços complementares, excetuando a entrega de documentação e vistos;
 - (b) Outros encargos (se aplicável também deverão ser discriminados e desagregados).
4. O desconto financeiro (DSF) percentual (expresso com três casas decimais) que o concorrente mencionar no modelo da proposta aplicar-se-á sobre o montante da faturação líquida, emitida por serviço efetuado, durante a vigência integral do contrato.
 5. No caso da entidade adjudicante solicitar em simultâneo mais de um serviço em território nacional (ex: emissão de serviço de transporte aéreo + serviço de alojamento), só deverá ser cobrado pelo adjudicatário uma taxa de emissão de serviço, sendo esta a correspondente à taxa de serviço de valor mais elevado, de acordo com os valores adjudicados.
 6. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão da fatura corrigida.
 7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.
 8. Eventuais propostas de adiantamentos ou de pagamentos parciais estão condicionadas pelo regime previsto no artigo 292.º do CCP.



CAPITULO III

Penalidades e Resolução

CLÁUSULA 13.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Consideram-se como motivos de força maior, designadamente, os seguintes:
 - a) Epidemias supervenientes, greves, conflitos laborais, insurreições ou motins, guerra, invasão e mobilização que originem a suspensão ou interrupções do trabalho;
 - b) Movimentos sísmicos, incêndios, explosões, inundações e acidentes graves que suspendam ou interrompam o trabalho.
3. Não constituem casos de força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;



- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, devendo o adjudicatário informar, ainda, da duração previsível do incumprimento.
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 14.^a

Sanções por incumprimento

1. O incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas confere à entidade adjudicante o direito a ser indemnizada através da aplicação de uma sanção pecuniária, nos termos que se seguem:
- a. Pelo incumprimento dos níveis de serviço indicados nos pontos 1., 2. e 3. da cláusula 28.^a do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

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

Em que:

P = Penalidade;

V = Valor do serviço onde se verifique o incumprimento;

A = N° de dias em que se verifique o incumprimento [dias úteis para os pontos 1. e 2. e dias de calendário, incluindo sábados, domingos e feriados para o ponto 3.]

- b. Pelo incumprimento dos níveis de serviço indicados nos pontos 4. e 5. da cláusula 28.^a do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção calculada da seguinte forma:

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

Em que:

P = Penalidade;

V = Valor do serviço onde se verifique o incumprimento;



$A = N.^{\circ}$ de horas em atraso.

- c. Pelo incumprimento do nível de serviço previsto no ponto 6. da cláusula 28.^a do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de 25€ por cada dia útil em incumprimento;
 - d. Pelo incumprimento do ponto 7. da cláusula 28.^a do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 25€, por cada incumprimento em causa.
2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

CLÁUSULA 15.^a

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a. Quando o cumprimento do contrato se torne impossível ou a Entidade Adjudicante perca o interesse na prestação do mesmo, nos termos dos artigos 332.º a 335.º do CCP;
 - b. Insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;
 - c. Incumprimento das suas obrigações relativamente aos pagamentos das contribuições para a Administração Fiscal e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - d. Não comunicação de alterações à sua atividade administrativa, jurídica ou comercial;
 - e. Recusa do serviço à entidade adjudicante;
 - f. Incumprimento dos requisitos técnicos constantes no presente caderno de encargos.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário, da qual consta a indicação da situação de incumprimento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do seu conhecimento pela entidade adjudicante.
3. A resolução do contrato não prejudica as indemnizações legais que resultam dos danos causados pela outra parte.



CLÁUSULA 16.^a

Resolução por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º do CCP.

CLÁUSULA 17.^a

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da entidade adjudicante.
2. O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, ceder a sua posição contratual ou subcontratar, ainda que parcialmente, a realização de serviços ou tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento escrito da entidade adjudicante, nos termos do CCP.

CAPITULO IV

Caução e Seguros

CLÁUSULA 18.^a

Liberação da caução prestada para garantir obrigações

1. No prazo de 30 dias contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do adjudicatário, a Entidade Adjudicante, a pedido do adjudicatário, promove a liberação da caução prestada.
2. A mora na liberação da caução confere ao adjudicatário o direito de indemnização, designadamente pelos custos adicionais por este incorridos com a manutenção da caução prestada por período superior ao que seria devido.

CLÁUSULA 19.^a

Patentes, Licenças e Marcas registadas

1. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.
2. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário fica, desde logo, obrigado a indemnizar por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.



CLÁUSULA 20.^a

Seguros

1. É da responsabilidade do Adjudicatário a cobertura através de contratos de seguro dos seguintes riscos:
 - a. Acidente em serviço para os recursos humanos envolvidos na prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que com eles tenha, nos termos da lei em vigor.;
 - b. De um modo geral os seguros que, nas circunstâncias da prestação, sejam obrigatórios por lei.
2. A Entidade Adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo máximo de dez dias.

CAPITULO V

Disposições finais

CLÁUSULA 21.^a

Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.
2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do adjudicatário dirigidas à entidade adjudicante, relativas à Gestão Operacional, Faturação e Pagamentos, são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, para a morada da sede da respetiva entidade adjudicante.

CLÁUSULA 22.^a

Contagem dos prazos

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



CLÁUSULA 23.^a

Regime Contraordenacional

Para além das sanções por incumprimento previstas na cláusula 14.^a do presente Caderno de Encargos, constituem contraordenações muito graves as previstas no artigo 456.º, contraordenações graves as previstas no artigo 457.º e contraordenações simples as previstas no artigo 458.º, do CCP.

CLÁUSULA 24.^a

Foro competente

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

CLÁUSULA 25.^a

Legislação aplicável

Em tudo o que não esteja especialmente previsto nas peças do procedimento e nos restantes documentos contratuais, aplicam-se as disposições do CCP, bem como as demais disposições legalmente aplicáveis considerando a natureza do serviço a contratar.



PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

CLÁUSULA 26.^a

Âmbito dos serviços a prestar

Os serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares a prestar são os seguintes:

1. Transporte Aéreo:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- c. Apresentação de opções de *low-cost* sempre que estas estejam disponíveis;
- d. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- e. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a Entidade Adjudicante através de correio eletrónico;
- f. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
- g. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita 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 do aeroporto e o local do alojamento/evento);
- h. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, de forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- i. Negociação de um desconto sobre a tarifa *full-flex* em económica para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
- j. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
- k. Em caso de “*overbooking*”, obrigatoriedade de, no prazo máximo de 1 hora, encontrar uma alternativa similar à da reserva;



- l. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- m. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
- n. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

2. Transporte Ferroviário:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as empresas de transporte ferroviário o permitam;
- d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à Entidade Adjudicante calcularem 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);
- f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- g. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
- h. 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;
- 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 companhias de transporte ferroviário a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
- k. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

3. Transporte Rodoviário:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de autocarro mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;



- b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as empresas de transporte rodoviário o permitam;
- d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita 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 rodoviário e o local do alojamento/evento);
- f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- g. Negociação de tarifas de transporte rodoviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
- h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias rodoviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante 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 transporte rodoviário a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
- k. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

4. Transporte Marítimo:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de navio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais para transporte de passageiros e carga (viaturas, bens pessoais, entre outros);
- c. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte marítimo o permitam;
- d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;



- e. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita a 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 marítimo e o local do alojamento/evento);
- f. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- g. Negociação de tarifas de transporte marítimo preferenciais para destinos específicos, para utilização da Entidade Adjudicante;
- h. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias marítimas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante 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 companhias de transporte marítimo a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
- k. Proceder a alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

5. Alojamento:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- c. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- d. Emissão e envio para o Entidade Adjudicante de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
- e. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
- f. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permita 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 local do alojamento e o local do evento);
- g. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;



- h. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da Entidade Adjudicante;
- i. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
- j. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
- k. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da Entidade Adjudicante, sempre que existam;
- l. Proceder a alteração e cancelamento de alojamentos quando necessário.

6. Aluguer de Viaturas (Rent-a-car):

- 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 Adjudicante 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 Adjudicante 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, por forma a 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 da Entidade Adjudicante;
- h. 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;
- 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 Adjudicante, sempre que existam;
- k. Proceder a alteração e cancelamento de aluguer de viaturas quando necessário.

7. Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pelas entidades requisitantes):

- a. Transferes - transporte entre o terminal aéreo, ferroviário, rodoviário ou marítimo e o hotel;
- b. Tratamento e expedição de bagagens respetivo à assistência nos aeroportos e serviços conexos - nas situações em que não é possível incluir o excesso de bagagem no bilhete;
- c. Vistos - serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
- d. Entrega de documentação - entrega de documentação física (bilhetes de avião/comboio/rodoviário/marítimo, vouchers e vistos) nas instalações da Entidade Adjudicante, ou em locais definidos, caso a caso.

CLÁUSULA 27.^a

Requisitos Técnicos e Funcionais Mínimos da Prestação de Serviços

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

- 1. Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- 2. Apresentação de pelo menos três orçamentos alternativos de valores equivalentes cuja variação entre os mesmos não seja superior a 25%;
- 3. Garantia de aplicação da política de viagens da Entidade Adjudicante;
- 4. Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- 5. Análise conjunta de relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;
- 6. Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- 7. Coordenação com o gestor da Entidade Requisitante para assegurar uniformidade dos serviços;
- 8. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- 9. Elaboração dos relatórios a que se refere a cláusula 8.^a do presente caderno de encargos;
- 10. Prestar atendimento pelos canais telefónico, e-mail e presencial.



CLÁUSULA 28.^a

Níveis de Serviço

O Adjudicatário deverá assegurar os níveis de serviço em relação aos serviços identificados na cláusula 26.^a do presente caderno de encargos, nos termos definidos nos números seguintes:

1. Garantir atendimento presencial e telefónico todos os dias úteis das 9h às 19h;
2. Garantir apoio, telefónico e por correio eletrónico, de assistência em viagem 24 horas / 7 dias por semana / 365 dias por ano, a todos os utilizadores em viagem da entidade adjudicante, com competência e poderes para apoio, assistência, marcação, remarcação, alteração e/ou anulação de algum serviço;
3. Assegurar que os gestores de acompanhamento do contrato ou o seu substituto, possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas, comerciais e/ou de faturação decorrentes da prestação de serviços;
4. Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 24 horas para resposta aos Pedidos de Serviços e respetivos orçamentos por correio eletrónico;
5. Em casos de urgência, garantir o prazo máximo de 2 horas para resposta aos Pedidos de Serviços e respetivos orçamentos efetuados pela Entidade Adjudicante;
6. Garantir a apresentação dos relatórios no prazo estipulado no n.º 4 da cláusula 8.^a do presente caderno de encargos;
7. Garantir a resposta às reclamações e sugestões em prazo inferior a cinco dias de calendário.