

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIA DE VIAGENS

CONCURSO PÚBLICO REF.^a CPI.PA.2022.91

PORTO 2022

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	5
Cláusula 1. ^a	5
(Objeto)	5
Cláusula 2. ^a	5
(Contrato)	5
Cláusula 3. ^a	6
(Prazo)	6
Capítulo II – Obrigações Contratuais	6
Secção I – Obrigações do Prestador de Serviços	6
Cláusula 4. ^a	6
(Obrigações principais do Prestador de Serviços)	6
Cláusula 5. ^a	7
(Forma de prestação do serviço)	7
Cláusula 6. ^a	8
(Dever de sigilo)	8
Cláusula 7. ^a	8
(Prazo do dever de sigilo)	8
Secção II – Obrigações da Entidade Adjudicante	8
Cláusula 8. ^a	9
(Preço)	9
Cláusula 9. ^a	9
(Condições de pagamento)	9
Cláusula 10. ^a	10
(Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços)	10
Cláusula 11. ^a	11
(Níveis de serviço e Sanções por incumprimento)	11
Cláusula 12. ^a	11
(Cessão da posição contratual)	11

Cláusula 13. ^a	12
(Subcontratação)	12
Cláusula 14. ^a	13
(Pagamentos diretos a Subcontratados)	13
Capítulo III – Penalidades Contratuais e Resolução	14
Cláusula 15. ^a	14
(Responsabilidades do Prestador de Serviços)	14
Cláusula 16. ^a	14
(Penalidades contratuais)	14
Cláusula 17. ^a	15
(Resolução pela Entidade Adjudicante)	15
Cláusula 18. ^a	15
(Resolução pelo Prestador de Serviços)	15
Capítulo IV – Seguros	16
Cláusula 19. ^a	16
(Contratos de seguro)	16
Capítulo V – Disposições Finais	16
Cláusula 20. ^a	17
(Força maior)	17
Cláusula 21. ^a	17
(Deveres de informação)	17
Cláusula 22. ^a	18
(Cessão de créditos)	18
Cláusula 23. ^a	18
(Modificações objetivas do contrato)	18
Cláusula 24. ^a	18
(Proteção de dados)	18
Cláusula 25. ^a	19
(Foro competente)	19
Cláusula 26. ^a	19

(Comunicações e notificações).....	19
Cláusula 27. ^a	19
(Legislação aplicável)	19
Cláusula 28. ^a	20
(Contagem dos prazos)	20
ANEXO I	21
Especificações Técnicas.....	21
ANEXO II	25
Perfil de Viajante.....	25
ANEXO III	26
Tabela de identificação níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento	26

Capítulo I – Disposições Gerais

Cláusula 1.ª

(Objeto)

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de agência de viagens, conforme especificações técnicas definidas no Anexo I e no Anexo II e III do presente caderno de encargos, que dele fazem parte integrante.

Cláusula 2.ª

(Contrato)

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato 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 (doravante designado CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

(Prazo)

1. Sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato, este mantém-se em vigor até à conclusão das prestações que fazem parte do mesmo, em conformidade com o previsto no presente caderno de encargos, designadamente, as constantes do Anexo I, II e III.
2. O contrato entra em vigor na data da sua assinatura e é válido por 36 meses.
3. Caso o preço contratual seja atingido antes de decorrido o prazo de duração do contrato, tal situação implica a imediata cessação do mesmo

Capítulo II – Obrigações Contratuais

Secção I – Obrigações do Prestador de Serviços

Clausula 4.ª

(Obrigações principais do Prestador de Serviços)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o Prestador de Serviços a obrigação de prestar os serviços de acordo com o previsto no caderno de encargos e proposta adjudicada, designadamente, as que constam do Anexo I, II e III do presente caderno de encargos e são obrigações principais a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Serviços de transporte aéreo – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - b) Serviços de transporte ferroviário – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais;
 - c) Serviços de alojamento – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
 - d) Serviços de aluguer de viaturas (rent-a-car) – consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas alíneas a), b) e c);

- e) Outros serviços complementares – transfers, vistos e/ou entrega de documentação e inscrição em conferências, seminários, exposições e similares;
2. A título acessório, o Prestador de Serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª

(Forma de prestação do serviço)

1. No decurso da execução do contrato, o Prestador de Serviços fica obrigado a:
- a) Assegurar a prestação de serviços, conforme definido no presente caderno de encargos e seus anexos, bem como nos demais documentos contratuais;
 - b) Comunicar, antecipadamente, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de qualquer dos serviços objeto do presente procedimento, ou implique o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - c) Não alteração das condições subjacentes à prestação de serviço acordada entre as partes, através da celebração de contrato escrito entre as mesmas, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
 - d) Assegurar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que a prestação dos serviços será executada, disponibilizando todos os esclarecimentos que se justifiquem e no prazo indicado pela entidade adjudicante;
 - e) Comunicar qualquer facto que, ocorrendo durante a execução do contrato, se demonstre relevante para a normal prestação dos serviços e para a execução contratual, nomeadamente, a alteração da denominação social ou dos seus representantes legais;
 - f) Designar um gestor de conta e um seu substituto que assegure que o fluxo diário de pedidos se processe de acordo com as condições de prestação de serviços definidas no presente caderno de encargos, e assegure a aplicação, à CCDR-NORTE, de tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, ao nível nacional e internacional;
 - g) Assegurar o contacto, telefónico e eletrónico, 24 horas, todos os 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) Prestar assistência nos aeroportos do Porto e Lisboa para apoio nos procedimentos de *check-in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora;
 - i) Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT);
2. O Prestador de Serviços fica também obrigado a apresentar à Entidade Adjudicante, sempre que solicitado, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
3. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo Prestador de Serviços devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 6.^a

(Dever de sigilo)

1. O Prestador de Serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. A obrigação referida nos números anteriores é extensível aos agentes, funcionários e colaboradores do prestador de serviços, bem como é extensível a terceiros que o mesmo envolva.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Prestador de Serviços, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 7.^a

(Prazo do dever de sigilo)

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 4 (quatro) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II - Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 8.ª

(Preço)

1. O preço base do procedimento é de €271.365,00 (duzentos e setenta e um mil, trezentos e sessenta e cinco euros), significando este o preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem objeto do contrato a celebrar.
2. Pela execução de todas as prestações que constituem objeto do contrato a celebrar, a Entidade Adjudicante pagará ao Prestador de Serviços o valor constante das faturas enviadas, relativo aos serviços efetuados, cujos preços deverão resultar da aplicação da taxa de serviço e do preço de venda do serviço a prestar, aplicando depois o desconto percentual proposto sobre o valor total da fatura, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. As taxas devem ser aplicadas por transação, ou seja, por bilhete/voucher/visto emitido.
4. O prestador de serviços deverá garantir que o preço de venda apresentado é o mais económico (mais baixo).
5. 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., com IVA incluído.
6. O preço a pagar pelo visto não pode, em qualquer caso, ser superior ao valor tabelado pelos respetivos consulados.
7. O somatório dos valores a pagar ao prestador de serviços durante o prazo contratual não pode, em qualquer caso, ser superior a €408.510,00 (quatrocentos e oito mil, quinhentos e dez euros).
8. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 9.ª

(Condições de pagamento)

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção pela Entidade Adjudicante das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão dos documentos de viagem e/ou alojamento, transfer, visto, inscrição em conferência e similares e aluguer de viaturas.
3. As faturas referidas no n.º 1 devem discriminar os valores por tipo de serviço/reserva.
4. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao Prestador de Serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 10.ª

(Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços)

Para a prestação de serviços de viagens em transporte aéreo, o prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do Anexo I do presente caderno de encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) A consulta e informação dos requisitos para a prestação do serviço (por ex.: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, etc), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, taxas turísticas a pagar, entre outras) e informações de potenciais greves das companhias aéreas;
- d) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;
- e) A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos do serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis;
- f) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- g) A assistência nos aeroportos de Porto e Lisboa para apoio nos procedimentos de *check in* e despacho de bagagem, ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
- h) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem /estadia;
- i) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;

- j) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- k) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- l) Prestar atendimento pelos seguintes canais: telefónico e correio eletrónico.

Cláusula 11.ª

(Níveis de serviço e Sanções por incumprimento)

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
 - a) Garantir atendimento telefónico, nos termos da alínea g), da cláusula quinta do presente caderno de encargos;
 - b) Garantir atendimento por correio eletrónico, nos termos da alínea g), da cláusula quinta do presente caderno de encargos, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
 - c) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são dadas em prazo inferior a cinco dias de calendário;
 - d) Assegurar a existência de um gestor de cliente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.
2. Além dos níveis referidos no n.º 1 da presente cláusula, para a prestação de serviços objeto do contrato, o prestador de serviços obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos, reduzindo-se este prazo máximo para 3 (três) horas, em casos de urgência e imprevisibilidade.
3. No caso de incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas no contrato por causa imputável ao adjudicatário, serão aplicadas as sanções definidas no Anexo III do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 12.ª

(Cessão da posição contratual)

1. É admitida a cessão da posição contratual por qualquer das partes, dependendo, no caso da cessão da posição contratual por parte do Prestador de Serviços, da autorização prévia da Entidade Adjudicante e do cumprimento do previsto no CCP.

2. Em caso de incumprimento, pelo Prestador de Serviços, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a Entidade Adjudicante pode fazer uso do mecanismo previsto no artigo 318.º-A do CCP, cedendo o Prestador de Serviços a sua posição contratual nos termos aí previstos.

Cláusula 13.ª

(Subcontratação)

1. O Prestador de Serviços pode subcontratar desde que se encontrem cumpridos os requisitos constantes dos n.ºs 3 e 6 do artigo 318.º do CCP.
2. A Entidade Adjudicante pode opor-se à subcontratação na fase de execução do contrato quando não estejam verificados os limites constantes do artigo 317.º do CCP, ou quando haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de incumprimento das obrigações emergentes do contrato.
3. Todos os subcontratos devem ter uma norma onde o Subcontratado declara que conhece, integralmente, o presente caderno de encargos, nomeadamente, as cláusulas referentes à subcontratação e ao pagamento direto aos Subcontratados.
4. Todos os subcontratos devem ter em anexo o mapa de trabalhos e quantidades de que será objeto a subcontratação, tendo por base o mapa de trabalhos e quantidades do presente procedimento, fazendo coincidir, sem exceção, a numeração dos artigos e a correspondente descrição.
5. O disposto nos números anteriores é igualmente aplicável aos contratos celebrados entre os Subcontratados e terceiros.
6. No prazo de cinco dias após a celebração de cada subcontrato, o Prestador de Serviços deve comunicar por escrito o facto à Entidade Adjudicante, remetendo-lhe cópia do contrato em causa.
7. A responsabilidade pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais é do Prestador de Serviços, ainda que as mesmas sejam cumpridas por recurso a Subcontratados.
8. Em caso de incumprimento do previsto nos n.ºs 3 e 4 da presente cláusula, além de ser considerada uma violação grave do contrato, a Entidade Adjudicante pode aplicar ao Prestador de Serviços, uma sanção contratual, no valor de €5.000,00 (cinco mil euros), por cada violação, isto é, por cada subcontrato celebrado em violação daquela norma.

9. É lícito ao Prestador de Serviços recorrer a auxiliares que a coadjuvem no cumprimento da sua prestação contratual sem, todavia, nunca o substituírem.

Cláusula 14.ª

(Pagamentos diretos a Subcontratados)

1. O Subcontratado pode reclamar, junto da Entidade Adjudicante, os pagamentos em atraso que lhe sejam devidos pelo Prestador de Serviços.
2. No caso previsto no número anterior a Entidade Adjudicante notifica o Prestador de Serviços para, no prazo de 10 (dez) dias:
 - a) Efetuar o pagamento; ou
 - b) Opor-se ao pagamento, apresentando motivo justificativo, devendo, quando aplicável, indicar o prazo, não superior a 30 (trinta) dias, no qual se propõe efetuar o pagamento em atraso.
3. O Prestador de Serviços deve, em qualquer dos casos de pagamento referidos nas alíneas do número anterior e dentro do prazo que delas decorra, enviar à Entidade Adjudicante comunicação a informar que o pagamento foi efetuado.
4. A Entidade Adjudicante apenas procederá ao pagamento direto ao Subcontratado se:
 - a) O Prestador de Serviços não se opuser ao pagamento ao Subcontratado;
 - b) O Prestador de Serviços, no prazo concedido para o efeito, nada disser;
 - c) O Prestador de Serviços, no prazo fixado no n.º 3, não proceder ao envio para a Entidade Adjudicante da comunicação aí prevista.
5. No caso de o Subcontratado interpelar a Entidade Adjudicante, nos termos e para os efeitos da presente cláusula, este apenas procederá ao pagamento ao Prestador de Serviços quando tiver sido concluído o procedimento previsto nos n.ºs 2, 3 e 4 da presente cláusula, nomeadamente e quando aplicável, após o envio da comunicação a informar que o pagamento foi efetuado.
6. É aplicável o previsto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 321.º-A do CCP.

Cláusula 15.ª

(Responsabilidades do Prestador de Serviços)

1. O Prestador de Serviços responde perante a Entidade Adjudicante por todos os danos, direta ou indiretamente emergentes de erros, omissões e demais deficiências na conceção e elaboração de todos os trabalhos, estudos e elementos que constituem objeto do contrato, ou pela mora da sua prestação.
2. Serão da conta do Prestador de Serviços as obras, alterações, reparações e demais trabalhos necessários em virtude de deficiência, erro ou omissão dos elementos produzidos, bem como a reparação dos prejuízos sofridos pela Entidade Adjudicante e/ou por terceiros.
3. Se a Entidade Adjudicante vier a ser demanda por terceiros por danos a eles causados pelo Prestador de Serviços, em razão dos serviços, este último indemnizá-la-á de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 16.ª

(Penalidades contratuais)

1. Sem prejuízo das penalidades especificamente previstas no presente caderno de encargos, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Entidade Adjudicante pode exigir do Prestador de Serviços o pagamento de penalidades contratuais, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento dos prazos de prestação dos serviços, 2‰ do preço contratual, por cada dia de atraso;
 - b) Pelo incumprimento das demais obrigações previstas no presente caderno de encargos, 500,00€ (quinhentos euros) por cada infração verificada.
2. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos por si devidos com as penalidades devidas.
3. As penalidades previstas não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
4. A aplicação de qualquer sanção contratual pecuniária não desobriga o Prestador de Serviços da sua obrigação principal, pelo que o cumprimento da mesma permanece exigível.

Cláusula 17.ª

(Resolução pela Entidade Adjudicante)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório:
 - a) No caso de o Prestador de Serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente no caso de haver atraso, total ou parcial, na prestação de serviços objeto do contrato, superior a 1 (um) mês ou declaração escrita do Prestador de Serviços de que o atraso excederá esse prazo;
 - b) Pela verificação de graves erros, negligência ou omissões, imputáveis ao Prestador de Serviços.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Prestador de Serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Entidade Adjudicante.
3. A resolução sancionatória do contrato, pelo incumprimento definitivo do mesmo pelo Prestador de Serviços, constitui a Entidade Adjudicante no direito a uma indemnização pelos prejuízos sofridos pelo inadimplemento, indemnização essa que, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 810.º do Código Civil, se fixa em 20% do preço contratual.
4. O disposto no número precedente não obsta a que a Entidade Adjudicante exija indemnização pelo dano excedente à pré-liquidação ali concretizada.

Cláusula 18.ª

(Resolução pelo Prestador de Serviços)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Prestador de Serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 120 (cento e vinte) dias.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato nos termos da presente cláusula não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Prestador de Serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP, *ex vi* artigo 451.º do CCP.

Capítulo IV – Seguros

Cláusula 19.ª

(Contratos de seguro)

1. O Prestador de Serviços e os seus Subcontratados obrigam-se a subscrever e a manter em vigor, durante o período de execução do contrato, as apólices de seguro previstas neste caderno de encargos e na legislação aplicável, devendo exhibir cópia das mesmas, bem como do recibo de pagamento do respetivo prémio, na data de início da execução do contrato.
2. O Prestador de Serviços é responsável pela satisfação das obrigações previstas na presente secção, devendo zelar pelo controlo efetivo da existência das apólices de seguro dos seus Subcontratados.
3. A Entidade Adjudicante pode exigir, em qualquer momento, cópias das apólices e dos recibos de pagamento dos prémios dos seguros previstos na presente secção ou na legislação aplicável, não sendo admitida a execução do contrato sem a exibição destes documentos.
4. Todas as apólices de seguro e respetivas franquias previstas constituem encargo único e exclusivo do Prestador de Serviços e dos seus Subcontratados, devendo os contratos de seguro ser celebrados com entidade seguradora legalmente autorizada.
5. Os seguros previstos no presente caderno de encargos em nada diminuem ou restringem as obrigações e responsabilidades legais ou contratuais do Prestador de Serviços.
6. Em caso de incumprimento por parte do Prestador de Serviços das obrigações de pagamento dos prémios referentes aos seguros previstos no presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante reserva-se no direito de se substituir àquele, ressarcindo-se de todos os encargos envolvidos e/ou que tenha suportado.
7. O Prestador de Serviços obriga-se a manter as apólices de seguro válidas até à data da conclusão do contrato, nos casos aplicáveis, ou, no caso do seguro relativo aos equipamentos e máquinas auxiliares que em cada momento estejam afetos à execução do contrato, até à data em que deixem de o estar.

Capítulo V – Disposições Finais

Cláusula 20.ª

(Força maior)

1. Não constituem causas de força maior, designadamente:
 - a) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Prestador de Serviços 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 Prestador de Serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Prestador de Serviços de normas legais;
 - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Prestador de Serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Prestador de Serviços não devidas a sabotagem;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
2. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
3. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 21.ª

(Deveres de informação)

1. Cada uma das partes deve informar de imediato a outra sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.

3. No prazo de 10 (dez) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que, previsivelmente, será afetada a execução do contrato.

Cláusula 22.^a

(Cessão de créditos)

1. O Prestador de Serviços não pode ceder ou dar como garantia o contrato de prestação de serviços ou qualquer dos direitos ou obrigações nele estipulados, designadamente, totalidade ou parte dos créditos emergentes do contrato sem prévio acordo escrito da Entidade Adjudicante, nos termos do disposto nos artigos 577.º e seguintes do Código Civil.
2. Em caso de incumprimento do previsto na presente cláusula, além de ser considerada uma violação grave do contrato, a Entidade Adjudicante pode aplicar ao Prestador de Serviços, uma sanção contratual, no valor de €5.000,00 (cinco mil euros), por cada violação, isto é, por cada cessão de créditos efetuada.

Cláusula 23.^a

(Modificações objetivas do contrato)

Sem prejuízo das modificações objetivas prevista no presente caderno de encargos e na lei, são admitidas as seguintes modificações objetivas:

- a) Prorrogação do prazo para execução do contrato, por causas imputáveis à Entidade Adjudicante;
- b) Prorrogação do prazo para execução do contrato, por causas de força maior.

Cláusula 24.^a

(Proteção de dados)

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 (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD).
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar da verificação de algum incumprimento do RGPD, deve 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, a Entidade Adjudicante 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, a Entidade Adjudicante 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 à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD é considerado, para todos os efeitos, um incumprimento muito grave do contrato, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato.

Cláusula 25.^a

(Foro competente)

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

Cláusula 26.^a

(Comunicações e notificações)

1. As comunicações feitas durante a execução do contrato, entre a Entidade Adjudicante e o Prestador de Serviços, devem ser escritas e efetuadas por correio eletrónico ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
2. As comunicações referidas no número anterior consideram-se efetuadas na data da respetiva expedição.
3. Tratando-se de comunicações efetuadas por telecópia a data da notificação corresponde à data constante no relatório de transmissão bem-sucedido.
4. As notificações e comunicações nos termos dos números anteriores e que tenham como destinatário a Entidade Adjudicante, efetuadas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

Cláusula 27.^a

(Legislação aplicável)

Em tudo o omissa no presente caderno de encargos, observar-se-á o regime do CCP e restante legislação aplicável.

Cláusula 28.^a
(Contagem dos prazos)

Os prazos previstos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

ANEXO I

Especificações Técnicas

Prestação de serviços de agência de viagens

1. Descrição da prestação de serviços de viagens - Transporte Aéreo e Ferroviário (consulta, reserva e emissão de passagens aéreas e títulos de transporte nacionais e internacionais):
 - 1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas e títulos de passagem ferroviárias mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções de low-cost, quando disponíveis. Nos transportes aéreos e ferroviários não são admitidas reservas e emissões de passagens aéreas e títulos em classe executiva ou equivalente salvo indicação expressa da CCDD-NORTE.
 - 1.2. Apresentar, pelo menos, 2 (duas) propostas para a viagem solicitada;
 - 1.3. 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 respetivas tarifas;
 - iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
 - iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem qualquer custo para a CCDD-NORTE e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a CCDD-NORTE deve fornecer;
 - vi. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (ex: mudança de aeroporto que obrigue a serviço de transfere, entre outros).
 - 1.4. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
 - 1.5. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - 1.6. Apresentação de opções de títulos de transporte ferroviário sempre que estes estejam disponíveis;
 - 1.7. Reservas e emissões de títulos de transporte ferroviário nacionais e internacionais;
 - 1.8. Emissão de bilhetes eletrónicos dos transportes identificados e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;

- 1.9. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos e informação similar;
 - 1.10. 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 (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/ evento);
 - 1.11. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, de forma que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
 - 1.12. Negociação com fornecedores, designadamente de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
 - 1.13. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas/ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional (tem que dar conhecimento das tarifas negociadas do fecho do contrato e autorização aos fornecedores);
 - 1.14. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - 1.15. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam;
 - 1.16. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
2. Descrição da prestação de serviços de alojamento (consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional):
- 2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, preferencialmente em hotéis de três estrelas com pequeno-almoço incluído. A reserva de hotéis com mais de três estrelas só poderá ocorrer mediante autorização prévia da entidade adjudicante.
 - 2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
 - 2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional. Caso não exista disponibilidade de alojamento, conforme reserva inicial, para além das obrigações legais, a entidade prestadora do serviço deve proporcionar no prazo máximo de 1 hora e no local mais próximo, alojamento com características semelhantes à reserva inicial, devendo ainda indemnizar o cliente em todas as despesas inerentes à respetiva alteração;

- 2.4. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
 - 2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, serviços incluídos, moradas, horários, transportes, etc.;
 - 2.6. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, para que a CCDR-NORTE possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
 - 2.7. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da CCDR-NORTE;
 - 2.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional; tem que dar conhecimento das tarifas negociadas do fecho do contrato e autorização aos fornecedores);
 - 2.9. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da CCDR-NORTE sempre que existam.
3. Serviços de aluguer de viaturas (rent-a-car):
- 3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - 3.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
 - 3.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
 - 3.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
 - 3.5. 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;
 - 3.6. 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;
 - 3.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente;

- 3.8. 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;
 - 3.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - 3.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
4. Descrição da prestação de outros serviços complementares
 - 4.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
 - 4.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
 - 4.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso;
 - 4.4. Inscrição em conferências, seminários, exposições e similares.
5. Execução dos serviços
 - 5.1. Os serviços deverão ser executados mediante nota de encomenda enviada pela CCDD-NORTE;
 - 5.2. A CCDD-NORTE 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;
 - 5.3. A CCDD-NORTE, ao abrigo do 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;
 - 5.4. A CCDD-NORTE pretende que todos os orçamentos enviados e faturas emitidas mencionem o preço antes e depois de aplicada a taxa de serviço, bem como eventuais taxas de desconto e as taxas devidas;
 - 5.5. Os valores deverão ser discriminados por reserva e tipo de serviço.

ANEXO II

Perfil de Viajante

Identificação das necessidades: o perfil de viajante da CCDR-NORTE encontra-se caracterizado na tabela seguinte, com o número de serviços por tipologia em histórico, para um ano, não ficando, para todos os efeitos, a CCDR-NORTE vinculada ao perfil de serviço agora apresentado:

Tipologia de Serviço	Tipo	Quantidade de Serviços
Serviço de transporte aéreo	Nacional	6
	Internacional	152
Serviços de alojamento	Nacional	70
	Internacional	108
Serviços de transporte ferroviário	Nacional	157
	Internacional	2
Outros serviços complementares (transfers, vistos e/ou entrega de documentação)	< 5	

Nota: Nos transportes foram contabilizadas, individualmente, todas as viagens (ida e volta = 2 serviços).

Os valores apresentados são meramente indicativos.

ANEXO III

Tabela de identificação níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento

1. Níveis de serviço e sanções:

Níveis de Serviço	Sanções
Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são dadas em prazo inferior a cinco dias de calendário.	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de €5,00 por dia, até ao limite de €500,00, para além dos cinco dias previstos nos níveis de serviço.
Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo será de 3 horas para entrega dos orçamentos. Exceções para motivos maiores, que ultrapassem as competências da entidade TS	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de €5,00 (cinco euros), por cada incumprimento.

2. 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.