

Caderno de Encargos

Processo de Aquisição n.º 22W00003

Despacho de início do procedimento em:

Universidade de Coimbra (UC) • Administração •
Serviço de Gestão Financeira (SGF) • Divisão de
Compras e Aprovisionamento (DCA)

Tel.: +351 239 242 750

Endereço eletrónico: comprasuc@uc.pt

CLÁUSULA 1ª

(Objeto da aquisição de serviços)

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pela Universidade de Coimbra (UC) na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de agência de viagens para a Universidade de Coimbra.

CLÁUSULA 2ª

(Especificação dos serviços)

A aquisição de serviços de agência de viagens compreende a aquisição de serviços de agência de viagens para transporte aéreo, alojamento, transporte ferroviário, aluguer de viaturas (rent-a-car), inscrição em eventos e outros serviços complementares para a UC.

1. O serviço de transporte aéreo inclui:

- a) A pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b) A apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- c) A apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
- d) A reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- e) A emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a UC através de correio eletrónico;
- f) A disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
- g) A disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à UC calcular o custo total da viagem, desde o início 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) A disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar se o seu itinerário de viagem está de acordo com o solicitado;
- i) A negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da UC;
- j) A gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a UC detenham a nível nacional ou internacional;
- k) A criação e manutenção do perfil da UC e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- l) O apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da UC, sempre que existam.

2. O serviço de alojamento inclui:

- a) 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) A reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- d) A emissão e envio para a UC de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
- e) A disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
- f) A disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à UC calcular o custo total da viagem, desde o início 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) A disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar se todos os dados da viagem estão de acordo com o solicitado;
- h) A negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da UC;
- i) A gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a UC detenham a nível nacional ou internacional;
- j) A criação e manutenção do perfil da UC e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva UC;
- k) O apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da UC, sempre que existam.

3. O serviço de transporte ferroviário inclui:

- a) A pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b) A reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- c) A emissão e envio para a UC de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- d) A disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- e) A disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à UC calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/evento);
- f) A disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar se o seu itinerário de viagem está de acordo com o solicitado;
- g) A negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da UC;
- h) A gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a UC detenham a nível nacional ou internacional;
- i) A criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva UC;
- j) O apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da UC, sempre que existam.

4. O serviço de aluguer de viaturas inclui:
- a) A pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - b) A reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
 - c) A emissão e envio para a UC de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
 - d) A disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
 - e) A disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à UC calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
 - f) A 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 se todos os dados do aluguer estão de acordo com o solicitado;
 - g) A negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da UC;
 - h) A gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a UC detenham a nível nacional ou internacional;
 - i) A criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da UC;
 - j) O apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da UC, sempre que existam.
5. O serviço de inscrição em eventos inclui:
- a) A reserva de inscrição em congressos e eventos similares para participantes da UC;
 - b) A emissão e envio para a UC dos comprovativos de inscrição em eventos;
 - c) Sempre que necessário, a emissão de cartões virtuais/temporários de pagamento, nos casos em que as inscrições em conferências, congressos, seminários, simpósios, workshops e afins só podem ser efetuadas pelos participantes nos eventos.
6. Os outros serviços complementares incluem:
- a) Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
 - b) Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";
 - c) Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da UC ou em locais definidos caso a caso;
 - d) Serviços relacionados com a organização de eventos (ex.: reuniões no âmbito de projetos de investigação) em território nacional ou estrangeiro.

CLÁUSULA 3ª

(Vocabulário comum para os contratos públicos)

A aquisição objeto do presente procedimento enquadra-se no Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV) no(s) código(s):

63510000-7 Serviços de agências de viagens e similares.

CLÁUSULA 4ª

(Prestação dos Serviços)

Os serviços serão prestados através dos meios referidos na Cláusula 8ª, i, ii, iii, do Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 5ª

(Prazo da prestação do serviço)

1. O contrato inicia-se no dia útil seguinte da data de comunicação da decisão favorável de visto do Tribunal de Contas ao cocontratante, em sede de fiscalização prévia e manter-se-á em vigor pelo prazo de 1 (um) ano, e considera-se automaticamente renovado por períodos subsequentes de 1 (um) ano, se nenhuma das partes o denunciar, até ao limite máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2. A denúncia deve ser efetuada mediante notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

CLÁUSULA 6ª

(Preço base e recursos financeiros orçamentados)

1. O preço máximo que a UC se dispõe a pagar pelo serviço objeto do contrato a celebrar é fixado em 3.600.000,00€ (três milhões e seiscentos mil euros), isentos de IVA, apurado com base nos custos resultantes de anteriores procedimentos para prestações do mesmo tipo.

2. O encargo decorrente da contratação tem cabimento na dotação dos orçamentos nos anos económicos de 2022, 2023, 2024 e 2025, de acordo com a respetiva estimativa de consumos.

CLÁUSULA 7ª

(Requisitos de natureza social ou ambiental)

Dado que a presente aquisição de serviços não comporta riscos significativos de natureza social ou ambiental, não são exigidos requisitos específicos.

CLÁUSULA 8ª

(Outros requisitos)

São ainda exigidos os seguintes requisitos na prestação dos serviços:

- i. Prestar atendimento, em Português e sempre que necessário em língua estrangeira, através dos seguintes canais:
 - a) telefónico (das 9h às 19h);
 - b) e-mail (diariamente, com tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico e entrega de proposta em 24 horas ou em 3 horas para casos de urgência e imprevisibilidade).
- ii. Disponibilizar uma plataforma de self booking tool que permita a pesquisa de voos, alojamentos, transfers e outros serviços conexos aos utilizadores da UC, mediante credenciais de acesso e com interface com a plataforma de suporte às atividades da UC – Lugas, fornecendo para além dos elementos essenciais relativos à viagem, alojamento, transfer ou outros, a possibilidade de obter orçamentos e efetivar por esta via reservas de viagens;

- iii. A plataforma de self booking tool referida no ponto anterior deverá possuir as características elencadas e obedecer aos parâmetros de integração constantes do anexo "Especificação de Requisitos | LUGUS – Integração com plataforma de contratualização de viagens";
- iv. Negociar as condições específicas da prestação de cada um dos serviços, diretamente com o utilizador final da UC ou com o interlocutor nos serviços da Administração da UC, devendo posteriormente emitir o orçamento, numerado e discriminado, obrigatoriamente, pelos diversos tipos de serviços (transporte aéreo, alojamento, transporte ferroviário, inscrições em eventos e outros serviços complementares) e com o valor da taxa de serviço;
- v. Declarar expressamente que o preço proposto é o melhor em determinada data para o plano de viagem e alojamento. Caso se verifique que existe no mercado um proposta, com as mesmas características (data, hora, itinerário e companhia aérea, hotel, regime de alojamento e data), de valor inferior, esta deverá, no mínimo, ser igualada;
- vi. Quando solicitado por telefone ou email, o orçamento deve ser enviado por correio eletrónico para quem o solicitou;
- vii. Apresentar proposta a todos os pedidos formulados por utilizadores da UC, mediante a descrição da missão a realizar, do itinerário, dos horários pretendidos para a viagem e, se aplicável, do alojamento, bem como as condições requeridas;
- viii. Nomear os interlocutores responsáveis para os contactos com a UC e os utilizadores finais, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação;
- ix. Disponibilizar uma linha telefónica de apoio de assistência imediata e personalizada aos utilizadores da UC para esclarecimentos, marcações, alterações e/ou anulações de algum serviço bem como para assistência aos passageiros em viagem, a qual deverá estar disponível no horário das 9.00h às 19.00h, durante os dias úteis;
- x. Prestar o serviço mediante a receção da nota de encomenda enviada pela UC;
- xi. Faturar, por via eletrónica, sob assinatura digital certificada, a utilização efetiva de serviços de acordo com a nota de encomenda emitida (indicar na fatura, obrigatoriamente, o respetivo número da nota de encomenda), de forma discriminada por serviço prestado, identificação do utilizador final da UC e indicação expressa das taxas de serviço;
- xii. Acompanhar a qualidade do serviço prestado e eventuais reclamações de utilizadores finais e da Administração da UC;
- xiii. Responder a reclamações dos utilizadores finais e da Administração da UC com envio de resposta a ambos, via correio eletrónico (prazo de resposta inferior a cinco dias de calendário);
- xiv. Propor à UC a implementação de ações corretivas de desvios face aos serviços contratados;
- xv. Permitir a utilização por parte da UC dos planos de acumulação de milhas de viagens que dispõe e que revertem a seu favor, comprometendo-se a realizar os procedimentos de acumulação em todas as reservas realizadas junto dos respetivos operadores, bem como os procedimentos de utilização sempre que solicitado por iniciativa da UC.

CLÁUSULA 9ª

(Outros parâmetros base a que as propostas estão vinculadas)

A proposta de fornecimento dos serviços fica ainda vinculada aos seguintes parâmetros base:

Parâmetros	Limite Mínimo	Limite Máximo
AEN = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião nacional	0,01 €	25,00€
AAN = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião nacional	0,01 €	25,00€

Parâmetros	Limite Mínimo	Limite Máximo
ACN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião nacional	0,01 €	25,00€
AEE = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa	0,01 €	25,00€
AAE = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa	0,01 €	25,00€
ACE = Taxa de serviço proposta para cancelamento bilhete de avião Europa	0,01 €	25,00€
AEI = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião intercontinental	0,01 €	25,00€
AAI = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião intercontinental	0,01 €	25,00€
ACI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião intercontinental	0,01 €	25,00€
HEN = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel nacional	0,01 €	20,00€
HAN = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel nacional	0,01 €	20,00€
HCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel nacional	0,01 €	20,00€
HEI = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel internacional	0,01 €	20,00€
HAI = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel internacional	0,01 €	20,00€
HCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel internacional	0,01 €	20,00€
IEN = Taxa de serviço proposta para inscrição em evento;	0,01 €	15,00€
IAN = Taxa de serviço proposta para alteração de inscrição em evento;	0,01 €	15,00€
ICN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de inscrição em evento;	0,01 €	15,00€
CEN = Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário nacional	0,01 €	15,00€
CAN = Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário nacional	0,01 €	15,00€
CCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário nacional	0,01 €	15,00€
CEI = Taxa de serviço proposta para emissão de título transporte ferroviário internacional	0,01 €	15,00€
CAI = Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário internacional	0,01 €	15,00€
CCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário internacional	0,01 €	15,00€
REN = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de aluguer de viatura em território nacional	0,01 €	15,00€
RAN = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de aluguer de viatura em território nacional	0,01 €	7,00€
RCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de aluguer de viatura em território nacional	0,01 €	7,00€
REI = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de aluguer de viatura em território internacional	0,01 €	20,00€
RAI = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de aluguer de viatura em território internacional	0,01 €	10,00€
RCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento voucher de aluguer de viatura em território internacional	0,01 €	10,00€

Parâmetros	Limite Mínimo	Limite Máximo
SEN = Taxa de serviço proposta para emissão de transferes	0,01 €	30,00€
SAN = Taxa de serviço proposta para alteração de transferes	0,01 €	15,00€
SCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de transferes	0,01 €	15,00€
SEI = Taxa de serviço proposta para emissão de vistos	0,01 €	55,00€
SAI = Taxa de serviço proposta para alteração de vistos	0,01 €	55,00€
SCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos	0,01 €	55,00€
SEE = Taxa de serviço proposta para emissão e entrega de documentação	0,01 €	25,00€
SAV = Taxa de serviço proposta para alteração de entrega de documentação	0,01 €	12,50€
SED = Taxa de serviço proposta para cancelamento de entrega de documentação	0,01 €	10,00€

CLÁUSULA 10ª

(Contrato)

1. O contrato será reduzido a escrito, sendo composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a) Os suprimientos 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, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no art.º 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 11ª

(Obrigações da UC)

Constituem obrigações da UC e das suas unidades orgânicas:

1. Efetuar o controlo de qualidade dos serviços, designadamente no que respeita ao cumprimento das características técnicas, funcionais, de interface e de segurança, contratadas;
2. Monitorizar a prestação de serviços, em períodos regulares, designadamente medir o grau de execução das atividades, anotar os desvios registados, identificar as causas e solicitar ao prestador a introdução de medidas corretivas, se aplicável;
3. Avaliar o desempenho da prestação através de indicadores quantitativos, qualitativos e impactos esperados, que traduzam o resultado global dos serviços prestados, podendo a avaliação ocorrer, se aplicável, conforme o procedimento de avaliação de fornecedores em vigor na UC à data;

4. Verificar se o cocontratante emprega recursos de forma suficiente para realizar os resultados contratados, as quantidades, o uso e a duração;
5. Calcular os custos de oportunidade dos serviços contratados para tomada de decisão quanto a denúncia e/ou resolução do contrato;
6. Monitorizar o desempenho no que respeita ao cumprimento das condições de prestação e serviços pós-prestação;
7. Designar o/a interlocutor/a responsável pelo controlo da aceitação dos serviços e o/a responsável pela execução do contrato;
8. O pagamento do preço contratado é efetuado em geral por transferência bancária e no prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva;
9. Comunicar ao cocontratante, por qualquer meio escrito, em tempo útil, qualquer discordância quanto aos serviços prestados, valores faturados ou equivalente e os respetivos fundamentos;
10. Confirmar a aceitação dos serviços mediante assinatura de documento ou equivalente, do cocontratante, operando-se a efetiva prestação.

CLÁUSULA 12ª

(Obrigações do cocontratante)

Constituem obrigações do cocontratante:

1. Prestar os serviços com qualidade e garantia dos resultados definidos, de acordo com as características técnicas, funcionais, de interface e entregáveis especificadas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais, bem como emitir relatórios de níveis de serviços, se solicitados, que permitam à UC monitorizar o contrato celebrado;
2. Prestar os serviços sob a supervisão do/a interlocutor/a identificado/a na nota de encomenda, dentro do prazo contratado e apenas após a emissão, e envio, pela UC, da informação de compromisso válido;
3. Apresentar por escrito e presencialmente, através de meios eletrónicos, a equipa de trabalhadores/as a afetar à prestação de serviços, com indicação dos nomes, competências, atividades a que ficam afetos;
4. O pessoal do cocontratante, que executa os serviços, deve munir-se da competente identificação ao aceder às instalações da UC e cumprir as normas internas da organização;
5. Adquirir ou alocar todos os bens móveis e materiais necessários aos trabalhos da prestação de serviços, bem como suportar todos os gastos com a sua manutenção e conservação em perfeito estado de funcionamento, durante o período de vigência do contrato;
6. Comunicar à UC a nomeação do/a gestor/a de cliente responsável pelo contrato celebrado e quaisquer alterações relativas à sua nomeação;
7. Obter comprovativo de aceitação dos serviços pela UC;
8. Assumir todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que a UC tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer direitos;
9. Comunicar antecipadamente, à UC, de forma fundamentada, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer obrigação, obrigando-se, se tal foi aceite e oportuno, a restabelecer a prestação ou reparar o incumprimento em prazo razoável;
10. Emitir a fatura após o vencimento da obrigação respetiva e fazê-la chegar à morada indicada na nota de encomenda, bem como emitir relatórios de faturação, se solicitados, que permitam à UC monitorizar o contrato celebrado;

11. Prestar os esclarecimentos necessários relativamente aos valores indicados na fatura ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou equivalente;
12. Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de aquisição, bem como a situação tributária regular e perante a segurança social;
13. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os/as seus/suas representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
14. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, não as utilizar para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos/as os/as seus agentes, trabalhadores/as e colaboradores/as, ou terceiros, que nelas se encontrem envolvidos/as;
15. Salvo nos casos de dolo e negligência grosseira, em caso de incumprimento contratual, o adjudicatário será responsável por todos os danos causados.

CLÁUSULA 13ª

(Penalidades contratuais)

1. Sem prejuízo do direito de resolução do contrato e das demais penalidades previstas na Lei, a UC pode, em qualquer altura, por comprovado incumprimento das obrigações que sobre o cocontratante recaem, nos termos do contrato ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, aplicar penalidades nos termos dos números seguintes;
2. O incumprimento é comunicado pela UC ao prestador, após avaliadas as não-conformidades e a sua gravidade, sendo garantida a prévia defesa;
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a UC tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador e as consequências do incumprimento;
4. O cocontratante não incorrerá em responsabilidades se por caso fortuito ou de força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato, devendo para isso comunicar e justificar tais situações à UC, logo delas tenha conhecimento, por qualquer meio escrito, bem como informar sobre o prazo previsível para restabelecer a situação;
5. Em face da confirmação de incumprimento, a UC poderá aplicar ao cocontratante as seguintes penalidades, em função da determinação da gravidade:
 - i. advertência;
 - ii. sanção em valor quando for avaliada conformidade da prestação dos serviços inferior a 80% do contratado, calculada sobre o valor fixo a pagar mensalmente pela prestação do serviço (valor da sanção = $(0,80 - \text{pontuação média apurada em auditoria de serviços, a qual é inferior a } 0,80) * \text{valor mensal do contrato}$);
 - iii. será cumulativamente aplicada sanção em valor por cada não-conformidade grave, do seguinte modo:
 - a. 2% (dois por cento) se 2 (dois) a 4 (quatro) incumprimentos muito graves;
 - a) acrescido de 1% (um por cento) por cada 4 (quatro) incumprimentos muito graves;
 - b) 1% (um por cento) se 2 (dois) a 6 (seis) incumprimentos graves/mês;
 - c) acrescido de 0,5% (meio por cento) por cada 6 (seis) incumprimentos graves;
6. A aplicação de penalidades pecuniárias não obsta a que a UC exija uma indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA 14ª

(Subcontratação e cessão da posição contratual)

1. A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual depende da autorização da UC, nos termos do CCP.
2. Para efeitos desta autorização, o subcontratado ou cessionário deverá apresentar, ao cocontratante, toda a documentação exigida no âmbito do procedimento que deu origem ao contrato, sendo posteriormente apresentada à UC.
3. A UC deverá, ainda, ter acesso a informação que permita verificar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
4. Tratando-se de sociedade-mãe ou filial de grupo económico, exclui-se do conceito de subcontratação ou cessão de posição contratual, a utilização de recursos internos do grupo económico, desde que se encontrem sob controlo, gestão e responsabilidade do cocontratante.

CLÁUSULA 15ª

(Resolução do contrato)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, a UC pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso, total ou parcial, na prestação do serviço objeto do contrato e não aceitação dos fundamentos do atraso ou inoportunidade da prestação do serviço em novo prazo.
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou quando o montante em dívida exceda 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 325.º do CCP, a UC pode exercer o direito de resolução mediante declaração escrita enviada à contraparte, a qual produz efeitos no dia seguinte ao da sua receção ou, se as circunstâncias e o interesse público assim o aconselharem, em data que vier a ser fixada na notificação.
4. O cocontratante pode resolver o contrato nos termos do disposto no artigo 332.º do CCP.

CLÁUSULA 16ª

(Modificação do contrato)

1. Qualquer intenção de alteração ao contrato deverá ser comunicada pela parte interessada na mesma à outra parte.
2. As alterações ao contrato devem constar de documento escrito, assinado pelo/a cocontratante e pela UC, sendo que produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
3. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte, essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.
4. O contrato pode ser modificado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
5. A modificação do contrato não pode conduzir à alteração de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

CLÁUSULA 17ª

(Foro competente ou arbitragem para resolução de litígios)

1. O foro para dirimir as questões oriundas da execução do Contrato é o Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, excluindo qualquer outro.
2. Em alternativa ao recurso às instâncias judiciais, desde que previamente acordado entre as partes, por escrito, podem estas recorrer a uma Comissão de Arbitragem nos seguintes termos:
 - a) A Comissão de Arbitragem será composta por três elementos, um representante de cada parte e um terceiro elemento escolhido por acordo entre as partes;
 - b) Da decisão da Comissão de Arbitragem ou na ausência de acordo caberá recurso a um Tribunal Arbitral, composto por três árbitros, um nomeado por cada parte e um terceiro Árbitro escolhido por aqueles dois o qual presidirá e terá voto de desempate. O Tribunal Arbitral funcionará e decidirá com equidade e de acordo com as regras previstas na Lei da Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

CLÁUSULA 18ª

(Comunicações e notificações)

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 19ª

(Contagem de prazos)

1. Os prazos referidos no presente Caderno de Encargos, relativos aos procedimentos de formação do contrato contam-se nos termos do disposto no artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA) e não lhes é aplicável, em caso algum, o artigo 88.º do mesmo Código – Cfr. artigo 470.º do CCP.
2. Os prazos fixados para a apresentação das propostas, são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

CLÁUSULA 20ª

(Proteção de Dados)

O tratamento de dados pessoais obedecerá ao disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), sendo os mesmos utilizados exclusivamente para os fins decorrentes do contrato associado ao presente procedimento.

CLÁUSULA 21ª

(Legislação)

O contrato é regulado pelo CCP, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, e demais legislação portuguesa.

ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS | LUGUS – INTEGRAÇÃO COM PLATAFORMA DE CONTRATUALIZAÇÃO DE VIAGENS

SÍNTESE

Projeto LUGUS de Integração de plataforma de reserva de viagens.

Divisão de Sistemas de Informação

Universidade de Coimbra

1 2



9 0

UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Gestão de Versões

Versão	Data Revisão	Descrição da Versão
1.0	06/01/2022	Criação do documento
1.1	26/01/2022	Atualização do documento
1.2	07/02/2022	Atualização do documento
1.3	03/03/2022	Atualização do documento

Siglas e Acrónimos

Nome	Descrição
DCA	Divisão de Compras e Aprovisionamento
DPA	Divisão de Projetos e Atividades
DSI	Divisão de Sistemas de Informação
ERP	Enterprise Resource Planning
GRH	Gestão Recursos Humanos
LUGUS	Sistema de suporte a serviços do CSC.UC
SAP	Systems, Applications and Products in Data Processing
SGSIIC	Serviço de Gestão de Sistemas e Infraestruturas de Informação e Comunicação
SOAP	Simple Object Access Protocol
UC	Universidade de Coimbra

Índice

1	Introdução	3
1.1	Enquadramento	3
1.2	Questão	3
1.3	Objetivos.....	3
2	Descrição geral	4
2.1	Intervenientes	5
2.2	Dependências	5
2.3	Pressupostos.....	6
2.4	Webservices.....	7
2.4.1	WS1 – Criação ou Alteração de Pré-Reserva	7
2.4.2	WS2 – Confirmação ou Cancelamento de Pré-Reserva.....	8
2.4.3	WS3 – Lista de Trabalhadores UC.....	9

1 Introdução

1.1 Enquadramento

A Universidade de Coimbra (UC) tem já implementado no seu sistema de modelação de processos, LUGUS, o processo de aquisição de serviços de viagens (Deslocações em Serviço - DSs), que permite aos seus utilizadores inserir os dados de quem vai realizar a deslocação, os dados de deslocação e respetivos encargos associados. Este pedido é de seguida submetido e autorizado segundo diversas regras internas da UC. Após a realização da deslocação, o utilizador realiza a prestação de contas da deslocação. Todo este processo é integrado de forma automática no ERP utilizado pela UC.

1.2 Questão

Atualmente o processo de deslocação em serviços já existente em LUGUS, tem já implementado um conjunto de integrações financeiras e de gestão de recursos humanos com o ERP da UC, o que lhe permite realizar diversos automatismos com vista à agilização de todo o processo. Contudo, e para que o nível de agilização seja ainda maior, é necessário que a componente de integração externa, ou seja, com o sistema de informação utilizado pelas agências de viagem, possa também em certos casos ser automatizada, de forma a que se possa reduzir o tempo necessário para a submissão do pedido de deslocação em serviço no LUGUS.

Com esta automatização pretende-se que as intervenções prévias, nomeadamente, contactos com a agência de viagens por e-mail (sem definição de um prazo de resposta); espera da resposta com propostas dos serviços a contratar; identificação se a resposta está de acordo com o que foi solicitado; sejam em certos casos realizadas através de uma plataforma disponibilizada pela agência de viagens, que permita aos utilizadores da UC inserir os dados da deslocação, pesquisar os serviços desejados (voos, alojamento, transporte, etc.) apresentado as diversas opções e preços, proceder a uma pré-reserva e tal informação seja submetida de forma automática para o LUGUS.

1.3 Objetivos

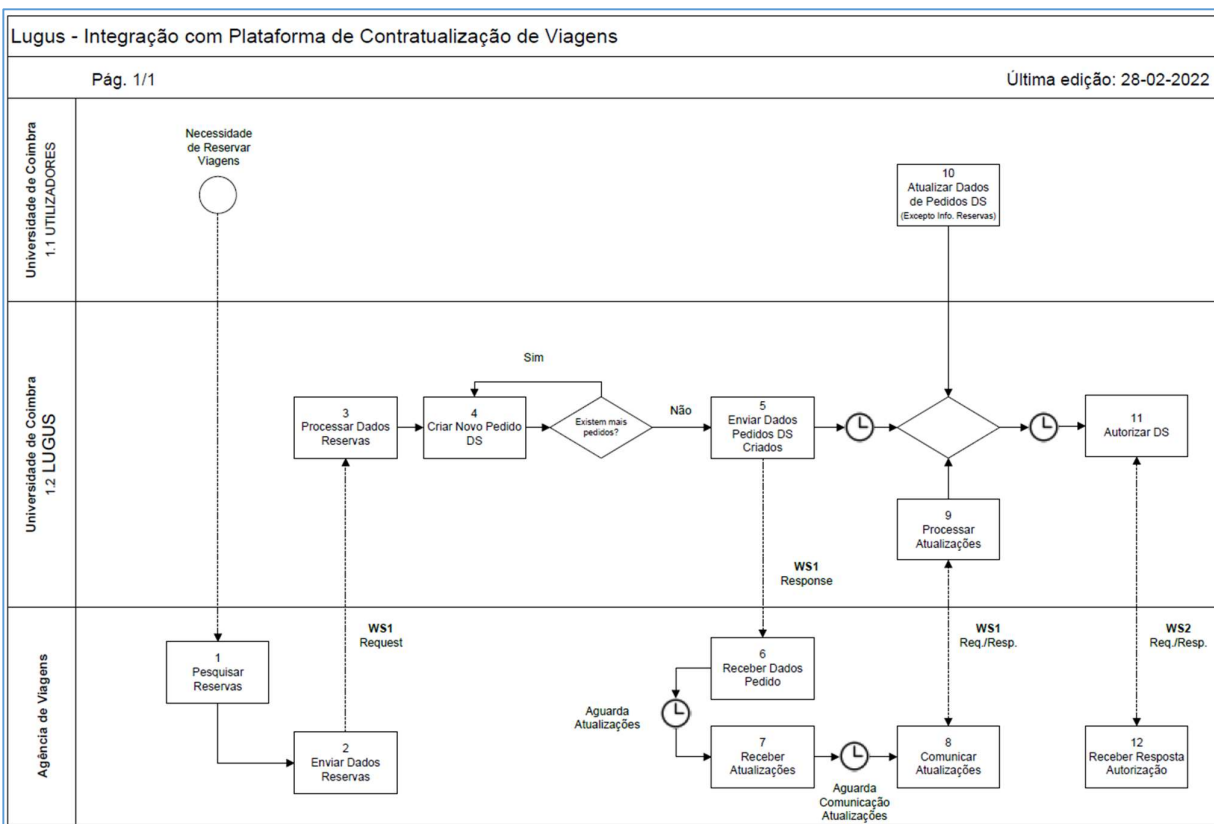
Este documento tem como objetivo descrever e especificar a integração entre o sistema de modelação de processos da UC, o LUGUS, e a plataforma de contratualização de viagens, utilizada pelas agências de viagens, com o intuito de automatizar o processo de aquisição de serviços de viagem, transporte e alojamento, requeridos por docentes, investigadores e trabalhadores do corpo técnico da UC.

Pretende-se que o processo de aquisição de viagens seja todo digital, com o fluxo a decorrer na plataforma LUGUS, com interação com outras plataformas, nomeadamente com o ERP SAP da UC e os Sistemas de informação da Agência de Viagens.

2 Descrição geral

Descrição do fluxo do processo:

1. O utilizador inicia o pedido na plataforma online de reserva disponibilizada pela agência de viagens (Plataforma de Contratualização de Viagens).
 - O requerente autentica-se na plataforma e faz as pesquisas das reservas (voos, alojamento, transporte);
 - Nesta plataforma, termina o processo preenchendo os dados obrigatórios, efetuando uma pré-reserva.
2. Após o utilizador proceder à pré-reserva, a plataforma (sistema de informação da agência de viagens), envia os dados para o LUGUS;
 - A comunicação entre os sistemas é efetuada através de um *webservice* (WS1) disponibilizado pelo LUGUS;
 - O protocolo de troca de informação utilizado entre os sistemas é SOAP;
3. O LUGUS, após receber a informação, efetua o processamento de informação;
4. Como resultado do processamento da informação em LUGUS, é criado um ou vários pedidos de deslocação em serviço,
 - Sempre que não haja informação suficiente para criar o pedido serão utilizados dados *dummy*;
 - O utilizador é notificado por email para completar o pedido.
(Nota: a inserção de dados e reversão não pode apagar os dados do sistema da agência de viagens, só as despesas inseridas manualmente no LUGUS).
5. Após a criação automática do(s) pedido(s) de deslocação em serviço no LUGUS, é comunicado ao sistema de informação da agência de viagens o resultado (incluindo o(s) número(s) do(s) pedido(s) criados em LUGUS), como resposta do *webservice* WS1;
6. O sistema de informação da agência de viagens recebe o resultado do processamento do LUGUS e atualiza a pré-reserva com os dados do(s) pedido(s) criado(s) em LUGUS;
7. Sempre que existam alterações de valores nas reservas, os dados da pré-reserva devem ser atualizados;
8. Todas as alterações da pré-reserva devem ser enviadas para LUGUS através do *webservice* WS1, de forma a atualizar o(s) pedido(s) em LUGUS;
9. O LUGUS processa todas as alterações da pré-reserva e atualiza o(s) pedido(s) de deslocação em serviço;
10. O utilizador, antes da submissão do pedido, pode sempre atualizar o(s) pedido(s) de deslocação em serviço;
11. Após submissão do(s) pedido(s) de deslocação em serviço, o(s) mesmo(s) segue(m) para a fase de Autorização. Após autorizado(s) em LUGUS, é efetuada uma comunicação de reserva (*webservice* WS2) disponibilizado pelo sistema de informação da agência de viagens;
 - Caso o pedido seja recusado, este é encerrado e é invocado o *webservice* WS2 para cancelar as reservas presentes no pedido LUGUS.
 - Caso o pedido seja autorizado, é invocado o *webservice* WS2 para confirmar a reserva na plataforma de reservas de viagens (Efetivação da reserva).
12. O sistema de informação da agência de viagens, em resposta à invocação do *webservice* WS2, devolve o resultado da atualização da reserva.



Fluxograma 1 - Integração do LUGUS com Plataforma de Contratualização de Viagens

2.1 Intervenientes

Os intervenientes neste processo são:

- Utilizador;
- Responsável do Orçamento;
- Superior Hierárquico (UO/Serviço);
- Autorizador;
- Agência Viagens;
- SGRH | Processamento;
- Tesouraria;
- DCA.

2.2 Dependências

Este projeto depende da integração com diversos serviços web SAP. O sistema em especificação integra com SAP para obter informações específicas. Está ainda dependente da integração com a plataforma de reservas disponibilizada pela agência de viagens (Plataforma de Contratualização de Viagens) que comunica com o LUGUS para gerir a informação das reservas (dados iniciais, atualização das condições, confirmação ou cancelamento das reservas) e dos utilizadores.

2.3 Pressupostos

Criação de contas de utilizadores da UC na plataforma de contratualização de viagens:

O LUGUS vai disponibilizar um *webservice* SOAP com a lista de trabalhadores/utilizadores ativos. Desta forma, a plataforma de contratualização de viagens deverá invocar este *webservice* com a regularidade que a UC definir (Ex: Diariamente), que vai devolver a lista de trabalhadores da UC que podem interagir com a plataforma de contratualização de viagens (Quer seja do ponto de vista de utilizador, quer seja do ponto de vista de passageiro/viajante).

O *webservice* devolve um conjunto de dados que permitem identificar o trabalhador na plataforma, assim como um conjunto de dados que irá permitir criar o seu perfil de utilizador na plataforma, podendo o mesmo ser adaptado caso surjam necessidades crítica para o correto funcionamento das plataformas.

A plataforma deverá inativar os utilizadores/viajantes que foram previamente criados e que não constem na lista devolvida pelo *webservice* no momento da sua invocação.

No primeiro acesso à plataforma de contratualização de viagens, os utilizadores da UC devem efetuar o pedido de “Recuperação de *Password*” de forma a terem acesso à plataforma (com a definição de uma nova palavra passe).

Interação entre plataformas:

O processo da aquisição de serviços é iniciado pelo utilizador na plataforma de contratualização de viagens. A comunicação entre os sistemas da agência de viagens e LUGUS será efetuado através de *webservices* SOAP disponibilizados por ambos os sistemas, podendo os mesmos serem adaptados caso surjam necessidades críticas para o correto funcionamento das plataformas.

Atualização da informação das reservas pela Agência de Viagens:

Sempre que existam atualizações às pré-reservas, as mesmas devem ser comunicadas através de *webservice* SOAP ao LUGUS de forma a que seja possível proceder à atualização dos dados do(s) pedido(s) de deslocação em serviço do LUGUS.

Opções plataforma de contratualização de viagens:

Deverá permitir indicar que determinado utilizador, grupos de utilizadores ou todos os utilizadores, não tenha(m) permissão de selecionar(pré-reservar) companhias aéreas *LowCost*.

Deverá permitir indicar que determinado utilizador, grupos de utilizadores ou todos os utilizadores, não tenha(m) permissão de selecionar(pré-reservar) alojamentos com taxas de cancelamento.

Estes requisitos visam salvaguardar a UC de ter custos associados às reservas que não forem autorizadas ou concretizadas.

2.4 Webservices

2.4.1 WS1 – Criação ou Alteração de Pré-Reserva

WebService SOAP disponibilizado pela UC (LUGUS), que será consumido pelo sistema da Agência de Viagens sempre que for criada ou modificada uma pré-reserva. Após a invocação deste *webservice* com o envio de informação, decorrerá um processo de aprovação interno na UC e a pré-reserva fica pendente de aprovação por parte da Agência de Viagens. Nos casos de cancelamento ou alterações da pré-reserva é utilizado este mesmo *webservice*.

Parâmetros de Input						
Nome do Campo	Obrigatório	Tipo	Comprimento	Casas Decimais	Descrição	Exemplo
IsHead						
Reserva	Sim	CHAR	10	0	ID da Reserva	0000000001
Pernr	Sim	NUMC	8	0	Nº de trabalhador que efetuou a reserva	00099999
Assistente	Não	CHAR	241	0	Email do Utilizador que efetuou a reserva	email@uc.pt
Rebed	Sim	DATS	8	0	Data de Inicio (aaammdd)	20220101
Rebeu	Sim	TIMS	6	0	Hora de Inicio (hhmmss)	093000
Reend	Sim	DATS	8	0	Data de Fim (aaammdd)	20220105
Reenu	Sim	TIMS	6	0	Hora de Fim (hhmmss)	190000
Land1	Sim	CHAR	3	0	País de Destino	PT
Grgio	Sim	CHAR	5	0	Região: AC = Açores; MI = Madeira; PT = Continente; IN = Internacional	PT
Partida	Sim	CHAR	59	0	Cidade de Partida	LISBOA
Zort1	Sim	CHAR	59	0	Cidade de Destino	PORTO
Email	Sim	CHAR	128	0	Título/Assunto do Email com os detalhes da viagem que vai ser enviado	
Cancel	Não	CHAR	1	0	Viagem Cancelada ('X' - Sim; «vazio» - Não)	
ItServicos						
Sellid	Sim	CHAR	15	0	ID do Serviço	P370009
Servico	Sim	NUMC	3	0	Serviço de agência de viagem tipificado	070
Pernr	Sim	NUMC	8	0	Nº de trabalhador da UC (Viajante)	00099999
Land1	Sim	CHAR	3	0	País do documento	PT
Netwr	Sim	CURR	15	2	Valor do serviço	100,00
Waers	Sim	CUKY	5	0	Moeda	EUR
Detalhes	Não	CHAR	255	0	Descrição do serviço	HOTEL DE 5 ESTRELAS
Dtlim	Sim	DATS	8	0	Data limite de cancelamento	20220201
Hrlim	Sim	TIMS	6	0	Hora limite de cancelamento	120000
Operacao	Sim	CHAR	1	0	I - Inserir; E - Eliminar	I
DtIn	Sim	DATS	8	0	Data de Inicio (aaammdd)	20210201
NmNights	Não	NUMC	3	0	Número de noites da reserva	005

Parâmetros de Ouput						
Nome do Campo	Obrigatório	Tipo	Comprimento	Casas Decimais	Descrição	Exemplo
IsHead						
EvReserva	Sim	CHAR	10	0	ID da Reserva	0000000001
ListEvViagem						
Sellid	Sim	CHAR	15	0	ID do Serviço	P370009
EvViagem	Sim	NUMC	10	0	Nº Deslocação em Serviço criada em LUGUS (UC) (apenas se deve considerar sucesso se este campo tiver preenchido)	0000999999
EtReturn						
Type	Sim	CHAR	1	0	S sucesso, E erro, W aviso, I inform., A cancel.	S
Message	Sim	CHAR	220	0	Texto de mensagem	Viagem 1911001915 gravada

2.4.2 WS2 – Confirmação ou Cancelamento de Pré-Reserva

*Web*service SOAP disponibilizado pelo sistema da Agência de Viagens, que será utilizado para atualizar o estado das pré-reservas associadas a um pedido de Deslocação em Serviço em LUGUS. Após a aprovação ou rejeição de um pedido de deslocação em serviço em LUGUS, este *web*service é consumido pelo LUGUS, para informar a Agência de Viagens da decisão da aquisição (efetivar a reserva) ou cancelamento das viagens associadas ao pedido LUGUS identificado neste *web*service.

Parâmetros de Input						
Nome do Campo	Obrigatório	Tipo	Comprimento	Casas Decimais	Descrição	Exemplo
IsHead						
NumReserva	Sim	CHAR	10	0	ID da Reserva	0000000001
EvViagem	Sim	NUMC	10	0	Nº Deslocação em Serviço criada em LUGUS (UC)	0000999999
Assistente	Não	CHAR	80	0	Nome do Aprovador / Pessoa que Rejeitou	
Opcao	Sim	CHAR	1	0	I' - Inserir - 'C' - Cancelar	
Pcompra	Sim	CHAR	10	0	Pedido de Compra/Nota de Encomenda	

Parâmetros de Ouput						
Nome do Campo	Obrigatório	Tipo	Comprimento	Casas Decimais	Descrição	Exemplo
SetPurchaseOrderResult						
Type	Sim	CHAR	1	0	S sucesso, E erro, W aviso, I inform., A cancel.	S
Message	Sim	CHAR	220	0	Texto de mensagem	Viagem 0000999999 gravada

2.4.3 WS3 – Lista de Trabalhadores UC

WebService SOAP disponibilizado pela UC (LUGUS), que será consumido pelo sistema da Agência de Viagens para a criação, alteração ou inativação de utilizadores/viajantes. Este *webService* devolve a lista de trabalhadores ativos da UC no momento da sua invocação. Após a invocação deste *webService*, decorrerá um processo de criação, alteração ou inativação de utilizadores/viajantes na plataforma de contratualização de viagens disponibilizada pela agência de viagens.

Parâmetros de Input						
Nome do Campo	Obrigatório	Tipo	Comprimento	Casas Decimais	Descrição	Exemplo
IsHead						
Pernr	Sim	NUMC	8	0	Nº de Trabalhador da UC	00099999
Email	Sim	CHAR	241	0	Email do Trabalhador da UC	exemplo@u c.pt
Name	Sim	CHAR	256	0	Nome do Trabalhador da UC	António Figueira
IsUser	Sim	CHAR	1	0	S Sim, N Não (É utilizador?)	S
IsAdmin	Não	CHAR	1	0	S Sim, N Não (É administrador na Plataforma de Viagens?)	N
IsManager	Sim	CHAR	1	0	S Sim, N Não (Faz reservas para outros trabalhadores?)	S
IsTraveler	Sim	CHAR	1	0	S Sim, N Não (É viajante?)	N
BirthDate	Não	DATS	8	0	Data de Nascimento do trabalhador (aaammdd)	19800201
Departament	Não	CHAR	50	0	Departamento a que o trabalhador pertence	Gestão Financeira
Gender	Não	CHAR	1	0	F Feminino, M Masculino	
DocumentType	Não	CHAR	10	0	Tipo de Documento. ID (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão), PASSPORT	ID
DocumentNumber	Não	CHAR	20	0	Número de Documento de identificação	
Notes	Não	CHAR	256	0	Notas	
ListWhoCanBook						
Pernr	Não	NUMC	8	0	Nº de Trabalhador da UC (utilizadores que podem fazer a reservas pelo trabalhador)	00099998

Parâmetros de Output						
Nome do Campo	Obrigatório	Tipo	Comprimento	Casas Decimais	Descrição	Exemplo
EtReturn						
Type	Sim	CHAR	1	0	S sucesso, E erro, W aviso, I inform., A cancel.	S
Message	Sim	CHAR	220	0	Texto de mensagem	Atualizados 10 utilizadores