



Aprovo o Caderno de Encargos.
O DIRETOR DE PESSOAL,

Assinado por: **ANTÓNIO JOSÉ DE JESUS NEVES
CORREIA**
Num. de Identificação: 07710156

António José Neves Correia
CMG

Entidade Adjudicante | SUPERINTENDÊNCIA DO PESSOAL

Número Processo Despesa | 3022006317

Procedimento | Concurso Público

Objeto do Contrato | Serviço de viagens e alojamentos

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS	2
CAPÍTULO I - Disposições Gerais	2
Artigo 1.º Objeto	2
Artigo 2.º Contrato	2
Artigo 3.º Duração e vigência do Contrato	2
Artigo 4.º Local da prestação dos serviços	3
CAPÍTULO II – Obrigações Contratuais	3
SECÇÃO I - Obrigações do Adjudicatário	3
Artigo 5.º Obrigações principais do adjudicatário	3
Artigo 6.º Conformidade dos serviços	3
Artigo 7.º Inspeção dos serviços	4
Artigo 8.º Inconformidades ou discrepâncias	5
Artigo 9.º Receção dos serviços.....	5
Artigo 10.º Aceitação dos serviços	5
Artigo 11.º Rejeição dos serviços	6
Artigo 12.º Garantia dos serviços	6
Artigo 13.º Dever de sigilo	6
SECÇÃO II - Obrigações da Entidade Adjudicante	6
Artigo 14.º Preço Base.....	6
Artigo 15.º Preço Contratual	6
Artigo 16.º Condições de pagamento	7
Artigo 17.º Mora no pagamento	8
CAPÍTULO III – Penalidades Contratuais e Resolução do Contrato	8
Artigo 18.º Penalidades contratuais.....	8
Artigo 19.º Força maior	9
Artigo 20.º Resolução por parte do contraente público	10
Artigo 21.º Resolução por parte do adjudicatário	10
Artigo 22.º Execução da caução	10
CAPÍTULO IV – Disposições Finais	11
Artigo 23.º Comunicações e notificações	11
Artigo 24.º Cessão da posição contratual e subcontratação	11
Artigo 25.º Fiscalização.....	11
Artigo 26.º Gestor do Contrato.....	11
Artigo 27.º Foro competente	12
PARTE II - CLÁUSULAS ESPECIAIS	12
Artigo 28.º Serviços de Viagens, Alojamentos e Outros Serviços Complementares a prestar	12
Artigo 29.º Requisitos Técnicos e Funcionais mínimos da prestação de serviços	13
Artigo 30.º Níveis de Serviço.....	15
Artigo 31.º Seguros.....	15
Artigo 32.º Acompanhamento e Monitorização da execução do contrato	15

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

Artigo 1.º | Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende os artigos a incluir no contrato a celebrar, que têm por objeto a aquisição de serviços de viagens, alojamento e outros serviços complementares para a entidade adjudicante.
2. Os serviços a contratar são os seguintes:
 - a. **Transporte aéreo** – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais e eventuais alterações e cancelamentos;
 - b. **Alojamento** – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional e eventuais alterações e cancelamentos;
 - c. **Outros serviços complementares** – consulta, transferes, tratamento e expedição de bagagens respetivo à assistência nos aeroportos e serviços conexos e entrega de documentação e eventuais alterações e cancelamentos.
3. A contratação será efetuada ao abrigo do CPV: 63510000-7 Serviços de agências de viagens e serviços similares.

Artigo 2.º | Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, caso o contrato seja reduzido a escrito;
2. O contrato a celebrar integrará os seguintes elementos:
 - a. Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão a contratar;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c. O caderno de encargos e respetivos anexos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de dúvida ou divergência entre os documentos acima referidos, prevalecem os documentos pela ordem indicada no número anterior.

Artigo 3.º | Duração e vigência do Contrato

1. O contrato mantém-se em vigor desde o dia da sua assinatura até à entrada em vigor de procedimento instruído pela Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional (SG-MDN), ou até ser atingido o montante do preço contratual, consoante o que ocorrer primeiro, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato;

2. O contrato cessará quando forem quitadas todas as prestações;
3. A entrega dos serviços, deverá ser efetuada nos prazos indicados nas propostas a apresentar pelas firmas, após a assinatura do contrato.

Artigo 4.º | Local da prestação dos serviços

1. Os serviços serão prestados nas instalações indicadas pelo contraente público, no prazo constante da proposta adjudicada;
2. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a prestação dos serviços objeto do contrato, o seguinte:
 - a. Toda documentação que seja necessária para a boa e integral utilização daqueles;
 - b. Certificados de origem e de conformidade técnica, caso aplicável.
3. O não cumprimento do referido em 3. implicará a rejeição do serviço;
4. Todas as despesas e custos com os serviços objeto do contrato para o local da prestação dos serviços são da responsabilidade do adjudicatário.

CAPÍTULO II – Obrigações Contratuais

SECÇÃO I - Obrigações do Adjudicatário

Artigo 5.º | Obrigações principais do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações:

- a. Obrigação da prestação dos serviços identificados na sua proposta no prazo indicado no artigo anterior;
- b. Obrigação de garantia dos serviços, caso aplicável;
- c. Obrigação de pagamento de todas as despesas decorrentes de prestação de caucões e do processo de fiscalização prévia pelo Tribunal de Contas, se aplicável;
- d. Obrigação de manter o primeiro outorgante atualizado das contribuições perante a Segurança Social e as Finanças, através das respetivas declarações ou certidões, sem as quais não serão efetuados pagamentos.

Artigo 6.º | Conformidade dos serviços

1. O adjudicatário obriga-se a prestar ao contraente público os serviços objeto do contrato de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos requeridas pela entidade adjudicante, conforme o presente Caderno de Encargos, assim como:
 - a. 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;

- b. Apresentar cópia dos bilhetes de avião e documentos comprovativos dos demais serviços prestados (alojamentos e outros serviços complementares) sempre que solicitado pela Entidade Adjudicante;
 - c. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução contratual;
 - d. 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;
 - e. Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos;
 - f. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
 - g. 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;
 - h. Não cobrar qualquer valor referente à entrega de documentação e vistos;
 - i. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
 - j. Estar acreditado pela International Air Transport Association (IATA) ou autorizado a utilizar a acreditação legal de outrem;
 - k. Ser subscritor do sistema Global Distribution System (GDS) ou encontrar-se autorizado a utilizar a subscrição legal de outrem;
 - l. Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT);
 - m. O adjudicatário é responsável, perante o contraente público, por qualquer discrepância dos serviços objeto do contrato, que existam no momento em que os serviços lhe são entregues.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam;
3. O adjudicatário é responsável, perante o contraente público, por qualquer discrepância dos serviços objeto do contrato, apuradas nos termos do n.º 1 do artigo 8.º.

Artigo 7.º | Inspeção dos serviços

1. Efetuada a prestação dos serviços objeto do contrato, o contraente público, por si ou através de terceiro por ele designado, procede, no prazo de 10 (dez) dias, à inspeção dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei;

2. Durante a fase da inspeção, o adjudicatário deve prestar aos serviços competentes do contraente público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daquela inspeção, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito;
3. Quando a inspeção qualitativa for efetuada com recurso a serviços, contratados especificamente para esse efeito, os encargos daí decorrentes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do adjudicatário.

Artigo 8.º | Inconformidades ou discrepâncias

1. No caso da inspeção indicada no artigo anterior não comprovar a total conformidade dos serviços objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, o contraente público deve disso informar, por escrito, o adjudicatário;
2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo contraente público, às substituições necessárias para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos anteriormente referidos;
3. Após a realização das substituições necessárias pelo adjudicatário, no prazo respetivo, o contraente público procede à realização de nova inspeção, nos termos do artigo anterior.

Artigo 9.º | Receção dos serviços

1. Após a prestação dos serviços, deve ser emitida a respetiva fatura em duplicado com a indicação bem visível de:
 - a. Número do Processo de Despesa (NPD);
 - b. Número do Pedido de Compra (PC) ou do Contrato;
 - c. Número do Compromisso;
 - d. Morada;
 - e. IBAN e código SWIFT;
 - f. Endereço de Email;
 - g. NIPC ou VAT NUMBER.
2. As faturas deverão ser remetidas ao contraente público no prazo máximo de 5 dias úteis após a assinatura do auto de receção respetivo, de acordo com os art.º 7.º e 36.º do CIVA.

Artigo 10.º | Aceitação dos serviços

Caso as inspeções a que se refere o artigo 7.º comprovem a total conformidade dos serviços objeto do contrato com as exigências legais, e neles não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no

presente Caderno de Encargos, deve ser emitido, no prazo máximo de 8 dias a contar da data final das inspeções, deve o contraente público disso notificar o adjudicatário.

Artigo 11.º | Rejeição dos serviços

1. Os serviços rejeitados são considerados para todos os efeitos como não entregues;
2. Estas rejeições serão alvo de notificação ao adjudicatário.

Artigo 12.º | Garantia dos serviços

1. A garantia dos serviços importa sobre o compromisso de o adjudicatário se responsabilizar perante a entidade adjudicante, sem quaisquer encargos adicionais para este, de substituir no caso de este não corresponder às condições enumeradas na sua proposta;
2. Se por força da lei nada obstar em contrário, todas as obrigações descritas no presente contrato relativas à garantia dos serviços são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

Artigo 13.º | Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à atividade da 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.

SECÇÃO II - Obrigações da Entidade Adjudicante

Artigo 14.º | Preço Base

O preço acima referido não pode, em caso algum, exceder o montante total máximo de 135.000,00€ (cento e trinta e cinco mil euros), considerado como parâmetro base do preço contratual.

Artigo 15.º | Preço Contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o contraente público deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
2. O preço contratual, é de 135.000,00€ (cento e trinta e cinco mil euros), o qual inclui IVA, nos casos em que este seja devido, cujo total corresponde ao valor máximo da despesa autorizada e inclui custo das viagens, alojamentos e serviços conexos e todos os demais encargos, nomeadamente, o *fee* de gestão do contrato, calculado com base no valor dos

- serviços efetivamente adquiridos e faturados à entidade adjudicante, nos termos da proposta adjudicada;
3. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade pública adquirente deverá pagar ao adjudicatário o preço do transporte aéreo, do alojamento 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;
 4. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e outras decorrentes da lei;
 5. À prestação dos serviços de viagens aplica-se o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro Agências de viagens) vertido 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.

Artigo 16.º | Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo contraente público, nos termos dos artigos anteriores, serão pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção pelo contraente público 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 assinatura do documento de quitação respetivo;
3. Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, no prazo de 8 (oito) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida, em igual prazo;
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no ponto 1. do presente artigo, as faturas são pagas através de transferência eletrónica;
5. O adjudicatário não pode efetuar a transmissão de créditos ao abrigo de contratos de factoring ou proceder à cessão de créditos sem autorização expressa do contraente público;
6. Caso o contrato esteja sujeito a fiscalização prévia do Tribunal de Contas, não serão efetuados quaisquer pagamentos antes da obtenção da Declaração de Conformidade ou Concessão de Visto pelo Tribunal de Contas.

Artigo 17.º | Mora no pagamento

1. O adjudicatário terá direito a juros de mora no pagamento das situações liquidadas e aprovadas, quando a mesma exceder 60 (sessenta) dias a contar da data da aprovação da fatura;
2. Se o atraso na realização de qualquer pagamento se prolongar por mais de 120 (cento e vinte) dias, o adjudicatário poderá proceder à resolução do contrato;
3. Os prazos referidos no presente artigo só iniciam a sua contagem após a emissão dos documentos mencionados no ponto 5. do artigo anterior, quando aplicável.

CAPÍTULO III – Penalidades Contratuais e Resolução do Contrato

Artigo 18.º | Penalidades contratuais

1. Sem prejuízo da faculdade de resolução pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir ao Adjudicatário o pagamento de sanções contratuais de natureza pecuniária, as quais serão fixadas em função da gravidade do incumprimento, nomeadamente, a sua duração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) e as consequências do incumprimento, com o limite mínimo de 200,00€ (duzentos euros) e o limite máximo de 1.000,00 € (mil euros) por ocorrência;
2. Se, por causa que lhe seja imputável, o adjudicatário não cumprir os prazos estipulados designadamente o atraso na prestação do serviço fica obrigado, a título de cláusula penal, ao pagamento do valor resultante da aplicação da seguinte fórmula:

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

Em que:

P - Corresponde ao montante da penalidade;

V - É igual ao valor do contrato;

A - É o número de dias em atraso, sem prejuízo da indemnização pelo dano excedente.

3. A aplicação de sanções contratuais está dependente de notificação ao Adjudicatário para reparar o incumprimento em prazo razoável, podendo aquele exercer por escrito o seu direito de defesa no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação;
4. Caso o Adjudicatário não proceda ao pagamento voluntário das sanções contratuais que lhe forem aplicadas no prazo de 5 (cinco) dias a contar da sua fixação e notificação, a entidade adjudicante pode efetuar a compensação de créditos devidos pela aplicação de sanções contratuais, com montantes a que o Adjudicatário teria direito em virtude da execução do contrato;
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em consideração, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento;

6. Nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do CCP, o valor acumulado da aplicação de sanções contratuais não pode exceder 20% do preço contratual;
7. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e na circunstância da entidade adjudicante não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%;
8. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante possa exigir uma indemnização pelo valor efetivo dos danos incorridos, se estes se revelarem de valor excedente às sanções contratuais aplicadas.

Artigo 19.º | Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar;
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas;
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. 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;
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.

Artigo 20.º | Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem;
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público e sem prejuízo do respetivo direito de indemnização e do pagamento pela parte, e apenas pela parte, do contrato executado até ao prazo estabelecido no n.º 1, do art.º 3.º do presente documento, pelo adjudicatário.

Artigo 21.º | Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante, que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de 120 (cento e vinte) dias;
2. Nos casos previstos no ponto 1. do presente artigo, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao contraente público, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a sua receção, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso durante esse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar;
3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Artigo 22.º | Execução da caução

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário deve prestar uma caução no valor de 5% do preço contratual, com exclusão do IVA;
2. A entidade adjudicante pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, em caso de incumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo adjudicatário, e na proporção do incumprimento verificado.

CAPÍTULO IV – Disposições Finais

Artigo 23.º | 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 contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte, por escrito;
3. As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato.

Artigo 24.º | Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O segundo outorgante não pode ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização prévia da entidade adjudicante, e nos termos previsto no CCP;
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o adjudicatário deve:
 - a. Submeter um requerimento à entidade adjudicante a solicitar a posição contratual, identificando o cessionário e as razões e respetivos fundamentos;
 - b. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - c. O primeiro outorgante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
3. O segundo outorgante não pode subcontratar ao abrigo do contrato celebrado sem autorização prévia da entidade adjudicante, e nos termos previsto no CCP.

Artigo 25.º | Fiscalização

1. Não obstante todos os direitos e deveres decorrentes do presente Caderno de Encargos o contraente público reveste-se dos poderes conferidos pelo artigo 302.º do CCP;
2. O poder de fiscalização será exercido através dos serviços competentes do contraente público.

Artigo 26.º | Gestor do Contrato

Nos termos do artigo 96.º, conjugado com o artigo 290.º-A do CCP, será designado um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.

Artigo 27.º | Foro competente

Para a resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, designadamente à sua interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II - CLÁUSULAS ESPECIAIS**Artigo 28.º | Serviços de Viagens, Alojamentos e Outros Serviços Complementares 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. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- c. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;
- d. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, 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 do aeroporto e o local do alojamento/evento);
- f. Proceder à alteração e cancelamento de viagens quando necessário.

2. Serviço de Alojamento:

- a. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b. Privilegiar opções de alojamento, de categoria igual ou inferior a 3 estrelas, num raio de 2 Km do local do evento (ou outra tipologia quando solicitado pela entidade adjudicante);
- c. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- d. Emissão e envio para a 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. Proceder ao cancelamento/alteração de alojamentos quando necessário, com reembolso total quando o cancelamento/alteração for efetuado 24 (vinte e quatro) horas antes do Check-In e após esse período, a faturação de apenas a primeira noite
 - i. Tarifas especiais – Tarifas previamente acordadas com a entidade adjudicante. Sempre que para um determinado evento já estejam negociadas as condições de reserva e preço, o adjudicatário respeitará essa reserva e o preço definido, cobrando à entidade adjudicante uma taxa única de emissão de vouchers no valor de 20,00€ (vinte euros).
3. Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pela entidade requisitante):
- a. Transferes – transporte entre o terminal aéreo 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;

Artigo 29.º | Requisitos Técnicos e Funcionais mínimos da prestação de serviços

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:
- a. Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
 - b. Apresentação de um mínimo de 3 (três) orçamentos, no âmbito de quaisquer serviços de transporte aéreo (origem e regresso, independentemente do destino) e de alojamento, e em cada consulta específica efetuada;
 - c. Quando solicitado e no caso específico dos serviços de transporte aéreo os orçamentos a serem prestados deverão de estar compreendidos nos seguintes intervalos horários do dia da passagem aérea solicitada:
 - 00:00 – 06:00
 - 06:00 – 12:00
 - 12:00 – 18:00
 - 18:00 – 23:59
 - d. A impossibilidade de apresentação do mínimo de orçamentos estabelecidos nas alíneas anteriores deverá ser devidamente fundamentada e caso a fundamentação seja aceite poderá apresentar apenas o número de orçamentos possíveis (um ou dois);
 - e. Quando solicitado, proceder à emissão de *Open Tickets* de transporte aéreo com 1 (um) ano de validade à data de emissão do bilhete, onde a entidade adjudicante informa sobre o percurso e o nome dos passageiros pretendidos para a viagem;
 - f. Permitir a realização de auditorias à execução do contrato pela entidade adjudicante;
 - g. Deve reunir condições de prestação de serviços de assistência em viagem, nomeadamente, assistência nos locais de partida e de chegada nos aeroportos, caso os passageiros sejam menores;

- h. Quando solicitado, garantir o acompanhamento de serviço de transferes de grupo (igual ou superior a cinco elementos), serviço que deverá ser efetuado sem qualquer encargo adicional para a entidade adjudicante;
 - i. As tarifas apresentadas para transportes aéreos e/ou reservas de alojamento individual, devem ter no mínimo uma validade de vinte e quatro (24) horas;
 - j. As tarifas apresentadas para transportes aéreos e/ou reserva de alojamento de grupos, devem ter no mínimo uma validade de dez (10) dias úteis;
 - k. Garantir a capacidade de resposta por e-mail às solicitações/reservas, com a indicação das respetivas cotações;
 - l. Garantias de qualidade e de confidencialidade;
 - m. Garantir a capacidade de negociação com os fornecedores com vista à obtenção de acordos preferenciais para a entidade adjudicante;
 - n. Identificar um Gestor de Cliente que garanta, através de atendimento presencial, telefónico ou correio eletrónico, todos os dias úteis das 09h00 às 19h00, por forma a assegurar, em conjunto com a entidade adjudicante, a resolução de todas as questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da gestão dos serviços a prestar, no âmbito do contrato;
 - o. Para além da atribuição/identificação de um Gestor de Cliente, o adjudicatário terá de assumir a capacidade de disponibilizar os serviços objeto do contrato em regime permanente (24 horas), através de uma linha de apoio ao Cliente disponível para o efeito;
 - p. Garantir o prazo máximo de vinte e quatro (24) horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo de duas (2) horas para a entrega dos mesmos. Define-se urgência e imprevisibilidade todas as necessidades urgentes inerentes a deslocações com um mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;
 - q. Disponibilizar os relatórios mensais, de acordo com o referido no artigo 7.º, com a discriminação dos serviços prestados, incluindo os documentos comprovativos da faturação emitida ao adjudicatário;
 - r. Proceder à reserva de voos, alojamentos ou outros serviços logo que seja confirmado pela entidade adjudicante e proceder à emissão dos bilhetes e vouchers eletrónicos;
 - s. Informar a entidade adjudicante, sempre que se verifiquem alterações no estado das reservas em lista de espera para confirmação efetiva;
 - t. Informar a entidade adjudicante sempre que se verifiquem alterações de horários de voos, cancelamentos ou greves que afetem a normal realização das viagens marcadas e apresentando uma nova alternativa.
2. Toda a documentação de viagens deverá ser enviada por correio eletrónico ou entregue presencialmente nas instalações da entidade adjudicante, para os endereços que venham a ser indicados pelo contraente público.

Artigo 30.º | Níveis de Serviço

O adjudicatário deverá assegurar os níveis de serviço em relação aos serviços identificados no artigo 28.º 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/365 dias;
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 e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
4. Garantir o 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 2 do artigo 32.º do presente caderno de encargos;
7. Garantir a resposta às reclamações e sugestões em prazo inferior a cinco dias de calendário;
8. Garantir que, sempre que uma viagem é solicitada com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedências (dias de calendário), a data pretendida para a mesma é cumprida.

Artigo 31.º | 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;
 - 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.

Artigo 32.º | Acompanhamento e Monitorização da execução do contrato

1. Ao gestor do contrato, de acordo com o preceituado no artigo 290.º-A do CCP, compete:
 - a. Acompanhar a execução do mesmo;
 - b. Definir a política de viagens, de alojamento e outros serviços complementares;
 - c. Assegurar o acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
2. O adjudicatário está obrigado à emissão de relatórios mensais, a remeter à entidade adjudicante até ao 1.º dia útil de cada mês;

3. Os relatórios mensais devem incidir sobre os serviços fornecidos e respetivos valores executados durante o mês imediatamente anterior. Os relatórios deverão conter a seguinte informação:
- Discriminação de todos os serviços prestados no mês;
 - Preço de Custo (PC) de cada um dos serviços prestados;
 - Preço de Venda (Preço de Venda = PC x *management fee*) de cada um dos serviços prestados;
 - Documentos comprovativos da faturação emitida ao adjudicatário pela transportadora aérea, pelo alojamento ou por outra empresa que preste outros serviços deste contrato.
4. Os relatórios referidos nos números anteriores devem ser remetidos à Entidade Adjudicante, para o endereço eletrónico sp.daf.sap.sae.ch@marinha.pt, com a periodicidade mensal até ao 1.º dia útil subsequente ao final de cada mês do contrato, conforme mencionado no ponto 2. do presente artigo.