Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Procedimento de Consulta Prévia

Procedimento n.º 34/CPr/SGEC/2022

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de Serviços de Viagens e Alojamentos 2022 – SGEC e POCH

(NOS TERMOS DA ALÍNEA C) DO N.º 1 DO ARTIGO 20º DO CÓDIGO DOS CONTRATOS PÚBLICOS)

Secretaria-Geral da Educação e Ciência
Direção de Serviços de Contratação Pública

2022

Índice

Cláusula 1.ª 4
Objeto do contrato 4
Cláusula 2.ª 4
Entidade pública contratante 4
Cláusula 3.ª 4
Contrato 4
Cláusula 4.ª 5
Forma e Local da prestação dos serviços 5
Cláusula 5.ª 5
Prazo de vigência do contrato 5
Cláusula 6.ª 5
Preço base 5
Cláusula 7.ª 7
Preço contratual 7
Cláusula 8.ª 7
Condições de Pagamento 7
Cláusula 9.ª 8
Alterações ao contrato 8
Cláusula 10.ª 8
Cessão da posição contratual e subcontratação 8
Cláusula 11.ª 8
Obrigações do Adjudicatário 8
Cláusula 12.ª 10
Extinção do contrato 10
Cláusula 13.ª 10
Mora do Adjudicatário 10
Cláusula 14.ª 10
Penalidades contratuais 10
Cláusula 15.ª 11
Resolução do contrato 11
Cláusula 16.ª 12
Tratamento de Dados Pessoais 12
Cláusula 17.ª 12
Acesso às Instalações 12
Cláusula 18.ª 13
Dever de sigilo e confidencialidade 13
Cláusula 19.ª 14
Prazo do dever de sigilo 14
Cláusula 20.ª 14
Boa-fé 14
Cláusula 21.ª 14
Patentes, licenças e marcas registadas 14
Cláusula 22.ª 14

Força maior 14
Cláusula 23.ª 14
Especificações técnicas do contrato 14
Cláusula 24.ª 15
Níveis de serviço 15
Cláusula 25.ª 15
Acompanhamento da execução do contrato 15
Cláusula 26.ª 16
Notificações e Comunicações 16
Cláusula 27.ª 16
Contagem dos prazos 16
Cláusula 28.ª 17
Resolução de Litígios 17
Cláusula 29.ª 17
Legislação aplicável 17

Parte I - Do Contrato

Cláusula 1.ª
Objeto do contrato

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar entre a Entidade Adjudicante e o Adjudicatário, na sequência do presente procedimento pré-contratual, em regime de Consulta Prévia, que tem por objeto a Aquisição de Serviços de Viagens e Alojamento, para a Secretaria Geral da Educação e Ciência (SGEC) e para o Programa Operacional Capital Humano (POCH), conforme descrito nas especificações técnicas deste caderno de encargos.

2. A presente Consulta Prévia, insere-se no CPV 63510000-7, respetivamente, com a designação de agência de viagens e serviços similares, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 2195/2002, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 213/2008, de 28 de Novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74, em 15 de março de 2008, o presente procedimento.

Cláusula 2.ª
Entidade pública contratante

A entidade pública adjudicante é o Estado Português através da Secretaria-Geral da Educação e Ciência com sede na Avenida Infante Santo, n.º 2, 1350-178 Lisboa, com os números de telefone + 351 217 811 600, de telefax + 351 217 811 621 e com o e-mail: compras.mec@sec-geral.mec.pt.

Cláusula 3.ª
Contrato

1. A adjudicação é formalizada com a notificação da decisão de adjudicação obrigando-se o Adjudicatário a entregar toda a documentação necessária para a celebração do contrato, dentro do prazo referido na respetiva notificação de adjudicação.

2. O contrato será celebrado por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a aceitação da minuta pelo Adjudicatário.

3. Fazem parte integrante do contrato:

a) Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.

Cláusula 4.ª

Forma e Local da prestação dos serviços

1. Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito, os serviços serão prestados em estreita articulação com a Entidade Adjudicante e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do CCP.

2. A documentação deverá ser entregue, quando aplicável, no horário normal de expediente da Entidade Adjudicante, entre as 09h00m e as 17h00m, nas seguintes moradas: SGEC - Avenida Infante Santo, n.º 2, 1350-178 Lisboa; POCH - Av.ª João Crisóstomo, n.º 11, 1000-177 Lisboa.

Cláusula 5.ª

Prazo de vigência do contrato

Os contratos a celebrar produzem efeitos na data da sua assinatura e terminarão a 31 de dezembro de 2022, ou quando for atingido o valor contratual se este ocorrer em data anterior, sem prejuízo do cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 6.ª

Preço base

1. O preço base máximo unitário, para cada uma das taxas de serviços, a aplicar na prestação dos serviços objeto do presente procedimento é o seguinte:

Descrição	
Taxa de serviço proposta para transporte aéreo	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para o alojamento	
Emissão	4 €

Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário	
Emissão	3 €
Alteração	2 €
Cancelamento	1 €
Taxa de serviço proposta para aluguer de viaturas	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares	
Transfers, Emissão	4 €
Transfers, Alteração	3 €
Transfers, Cancelamento	2 €
Vistos, Emissão	15 €
Vistos, Alteração	12 €
Vistos, Cancelamento	10 €
Entrega de documentação, Emissão	5 €
Entrega de documentação, Alteração	4 €
Entrega de documentação, Cancelamento	3 €

2. O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar é de **€ 31.165,21 (trinta e um mil e cento e sesenta e cinco euros e vinte e um cêntimos)**, incluido o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), quando for legalmente aplicável, de acordo com o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro- Agências de viagens) e o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA, dividido do seguinte modo:

	Preço base 2022 s/IVA
SGEC	11 265,21 €
POCH	19 900,00 €
Preço base total s/IVA	31 165,21 €

3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída no caderno de encargos à Entidade Adjudicante, designadamente os seguintes:

a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas, seguros, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;

b) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao

cumprimento das obrigações que impendem sobre o Adjudicatário no âmbito do contrato;

c) Todos os custos, encargos e despesas, nomeadamente as despesas com deslocações, alojamento e alimentação, meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 7.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, com IVA incluído, quando for legalmente aplicável, de acordo com o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro- Agências de viagens), e o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA.

2. O preço constante na proposta deverá ser indicado em algarismos, nos termos do disposto no artigo 60.º do CCP, e não pode, em caso algum, ser superior ao preço base indicado no n.º 1.

Cláusula 8.ª

Condições de Pagamento

1. As faturas, ou documentos equivalentes, relativos aos serviços efetivamente prestados, só podem ser emitidas depois de vencida a obrigação, sendo os pagamentos efetuados nos termos da presente cláusula.

2. As faturas são liquidadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados a partir da respetiva receção e desde que verificados os pressupostos para o efeito, após recolha dos elementos necessários junto do gestor do contrato nomeado pela Entidade Adjudicante.

3. Sob pena de devolução, as faturas devem indicar claramente o objeto do contrato bem como o número do compromisso a transmitir pela Entidade Adjudicante aquando a celebração do contrato.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pela Entidade Adjudicatária.

5. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a realizar.

6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias pela Entidade Adjudicante é aplicável o disposto nos artigos 299.º, 299-Aº e 326.º do CCP

7. Não há lugar a revisão ou a atualização do preço contratual.

Cláusula 9.ª

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambas as partes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;

3. O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que a do contrato;
b) Decisão judicial ou arbitral;
c) Razões de interesse público.

4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência

Cláusula 10.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O Adjudicatário pode ceder a sua posição contratual ou subcontratar, mediante autorização prévia e por escrito da Entidade Adjudicante e nos termos do CCP.

2. A cedência ou subcontratação estão sujeitas a todos os direitos e obrigações relativos à proteção de dados pessoais, cujo tratamento é necessário às finalidades do contrato e da sua execução e nos termos descritos no presente Caderno de Encargos.

3. As entidades adjudicantes têm a possibilidade de, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 318.º-A do CCP, em caso de incumprimento pelo adjudicatário das obrigações que reúnam os pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente deste procedimento que venha a ser indicado pela entidade adjudicante, pela ordem sequencial da ordenação em que ficaram no procedimento.

4. A cessão da posição contratual suprarreferida é efetuada por ato administrativo da entidade adjudicante.

Cláusula 11.ª

Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos, da celebração do contrato decorrem, especialmente, para o Adjudicatário as obrigações constantes nas especificações técnicas, previstas na Parte II do Caderno de

Encargos.

2. O Adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

3. Constituem ainda obrigações do Adjudicatário:

a) Apresentar os documentos de habilitação a que está obrigado, nos termos do artigo 81.º do CCP e da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro;
b) Prestar os serviços conforme os requisitos técnicos e ambientais mínimos, níveis de serviço e condições definidos neste Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;
c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
d) Comunicar antecipadamente à Entidade Adjudicante, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;
e) Não alterar as condições da prestação do serviço especificadas no presente 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 à Entidade Adjudicante qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
h) Comunicar à Entidade Adjudicante a nomeação do gestor de cliente responsável pelo contrato celebrado e quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
i) Disponibilizar à Entidade Adjudicante a informação relevante para a gestão do contrato;
j) Manter o sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
k) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas

no contrato.

4. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o Adjudicatário deve solicitar, por escrito, um esclarecimento à Entidade Adjudicante.

5. O Adjudicatário obriga-se a agir de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela Entidade Adjudicante, na medida em que estas não colidam com as regras aplicáveis à execução do contrato.

Cláusula 12.ª

Extinção do contrato

São causas de extinção do contrato:

a) O cumprimento, a impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;
b) A revogação nos termos do artigo 331.º do CCP;
c) A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão da Entidade Adjudicante, nos casos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP.

Cláusula 13.ª

Mora do Adjudicatário

1. Há mora do Adjudicatário quanto às obrigações sujeitas a prazo, nos termos do Caderno de Encargos ou nos casos de o mesmo ser fixado pela Entidade Adjudicante, decorrido que seja o prazo aplicável ao respetivo cumprimento sem que o Adjudicatário cumpra a obrigação a que está adstrito.

2. As situações de mora e de incumprimento definitivo por parte do Adjudicatário têm, respetivamente, as consequências previstas nas cláusulas seguintes.

3. Quando as penalidades aplicadas ao Adjudicatário excederem o limite previsto no n.º 3 da Cláusula 14.ª, pode a Entidade Adjudicante considerar o contrato como definitivamente incumprido, designadamente para efeitos de resolução.

4. Não se aplica o disposto nos n.os1 e 2 quando o atraso se deva a atos imputáveis à Entidade Adjudicante.

Cláusula 14.ª

Penalidades contratuais

1. Em caso de incumprimento do Adjudicatário, nomeadamente dos níveis de serviço enunciados na cláusula 24.ª do presente Caderno de encargos, a Entidade Adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor da adjudicação.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente:

a) Quando não houver prestação de serviços nos tempos fixados, qualquer que seja o motivo, exceto motivos de força maior, por 5 (cinco) dias, seguidos ou interpolados;

b) Quando o total acumulado das penalidades previstas no n.º 1 do presente artigo excederem 20% do valor do preço contratual.

4. As penalidades previstas nos números anteriores são cumulativas, assumindo a natureza de cláusula penal indemnizatória, sem prejuízo da reclamação de indemnização por eventual dano excedente, se para tanto existir fundamento, considerando-se aplicada após comunicação escrita, dirigida à Entidade Adjudicatária.

5. As penalidades devem ser pagas no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da sua aplicação, podendo ser deduzidas em qualquer pagamento que seja devido em momento subsequente.

6. Sempre que um facto dê origem ao pagamento de penalidades e possa originar a resolução do contrato, a aplicação da(s) penalidade(s) que seja(m) devida(s) por esse facto não prejudica o exercício do direito de resolução do contrato, nem as obrigações indemnizatórias decorrentes desse exercício.

7. As penalidades são aplicadas até ao limite de 20% do preço contratual.

8. Quando as penalidades aplicadas ao Adjudicatário excederem o limite previsto no número anterior, pode a Entidade Adjudicante considerar o contrato como definitivamente incumprido, designadamente para efeitos de resolução.

Cláusula 15.ª

Resolução do contrato

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Entidade Adjudicante reserva-se ainda o direito de resolver o contrato, designadamente nos casos de:

a) O Adjudicatário faltar, de forma reiterada, a qualquer uma das obrigações impostas pelo contrato;
b) O Adjudicatário for declarado insolvente ou falido;
c) Haver cedência, no todo ou em parte da prestação de serviços abrangido por

este contrato, sem autorização prévia da Entidade Adjudicante;

2. O incumprimento contratual definitivo confere à Entidade Adjudicante o direito à resolução do contrato, nos termos do artigo 333.º do CCP.

3. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos da cláusula anterior.

4. A resolução do contrato implica o pagamento de uma quantia a titulo de cláusula penal correspondente a 20% do valor do contrato.

Cláusula 16.ª

Tratamento de Dados Pessoais

1. As operações de tratamento de dados pessoais que sejam consideradas necessárias no âmbito da Aquisição de Serviços de Viagens e Alojamento são realizadas pelo Adjudicatário na qualidade de Responsável pelo Tratamento autónomo, nos termos definidos nos n.º 7 do art. 4.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, estando obrigado a cumprir e a fazer cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo, entre outras, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (Lei de Execução do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), sendo exclusivamente responsável por implementar todas as medidas e requisitos necessários ao seu cumprimento durante a execução do contrato.

2. Caso seja necessário realizar atividades de tratamento de dados em nome e por conta da entidade adjudicante, atuando na sua qualidade de Subcontratante, nos termos e para os efeitos do nº 8 do art. 4º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, o Adjudicatário obriga-se a celebrar Acordo de Tratamento de Dados com a Adjudicante, aplicando ainda as instruções de tratamento de dados que lhe sejam comunicadas pela Adjudicante, na sua qualidade de Responsável pelo Tratamento, nos termos e para efeitos do nº 7 do art. 4º e do nº 3 do art. 28º ambos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Cláusula 17.ª

Acesso às Instalações

1. Para identificação e admissão dos trabalhadores nas instalações pela entidade adjudicante, o adjudicatário deve remeter, antes do início da execução do contrato, a lista de trabalhadores e eventuais fornecedores, com os seguintes dados pessoais: nome,

número de identificação civil, empresa e matrícula do carro, se aplicável.

2. As entradas e saídas dos trabalhadores serão registadas informaticamente para garantir o controlo do cumprimento das normas de segurança das instalações, não sendo autorizado o tratamento de dados biométricos para o efeito.

3. Os dados dos trabalhadores e de outros colaboradores do adjudicatário solicitados e tratados pela entidade adjudicante serão mantidos durante a vigência do contrato, após o qual serão apagados e apenas poderão ser acedidos para efeitos do estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

4. O adjudicatário, na qualidade de empregador e de subcontratante é o responsável, e assegura o tratamento de dados pessoais dos seus trabalhadores e colaboradores de acordo com as finalidades e limites definidos no Código do Trabalho ou noutros regimes sectoriais, demais legislação complementar e de proteção de dados pessoais.

Cláusula 18.ª

Dever de sigilo e confidencialidade

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pela 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 de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. Em especial, o Adjudicatário obriga-se a:

a) Respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas na prestação de serviços não os disponibilizando a quaisquer outras entidades;
b) Remover e destruir, no final da execução do contrato, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado, desde que autorizado pela Entidade Adjudicante;
c) De igual forma, o Adjudicatário garante que terceiros intervenientes na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.

Cláusula 19.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantem-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) 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 de dados comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas públicas.

Cláusula 20.ª

Boa-fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 21.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

Cláusula 22.ª

Força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas.

2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.

3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Parte II - Especificações técnicas

Cláusula 23.ª

Especificações técnicas do contrato

O Adjudicatário 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) Garantia de aplicação da política de viagens da Entidade Adjudicante;

d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;

e) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;

f) Coordenação com o responsável operacional da Entidade Adjudicante para assegurar uniformidade dos serviços;

g) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;

h) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

Cláusula 24.ª

Níveis de serviço

1. O Adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

a) Garantir atendimento presencial e telefónico todos os dias úteis das 9h às 19h;

b) Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;

c) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao Adjudicatário, as especificações exigidas e/ou os pedidos efetuados pela Entidade Adjudicante;

d) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;

e) Assegurar a existência de um gestor de cliente, que possa ser contatado 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 o Adjudicatário obriga-se ainda 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 de orçamentos.

Cláusula 25.ª

Acompanhamento da execução do contrato

1. A Entidade Adjudicante pode solicitar, a todo o momento, informações sobre a execução do contrato e solicitar reuniões com o Adjudicatário para efeito de acompanhamento da execução do mesmo.

2. Para efeitos do número anterior e dos previstos no artigo n.º 290.º -A do CCP, a Entidade Adjudicante designará um Gestor do Contrato e um Gestor do Contrato Suplente.

Parte III - Disposições Finais

Cláusula 26.ª
Notificações e Comunicações

1. Todas as notificações e as comunicações entre a entidade adjudicante, o concorrente ou o adjudicatário devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas com suficiente clareza, de modo a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

2. Com exceção das situações em que o presente Caderno de Encargos exija uma formalidade especial, as notificações e as comunicações entre as partes devem ser efetuadas pelos seguintes meios:

a) Na fase de formação do contrato, através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados;
b) Na fase de execução do contrato, pelos meios a que se refere a alínea anterior, ou por telecópia (fax), por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

3. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a entidade adjudicante e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, 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.

4. Na fase de execução do contrato, as notificações e as comunicações efetuadas pelo adjudicatário através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, devem ser confirmadas à entidade adjudicante por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sob pena de as mesmas se considerarem sem efeito.

Cláusula 27.ª
Contagem dos prazos

1. Salvo disposição em contrário, todos os prazos contados em dias, que constam no presente Caderno de Encargos, são referidos a dias de calendário, contando-se, consequentemente, os sábados, domingos e feriados.

2. Quando a contagem do prazo determinar que o seu termo ocorre a um sábado, domingo ou feriado, o ato a praticar terá como limite o primeiro dia útil que se lhes seguir.

Cláusula 28.ª

Resolução de Litígios

As partes convencionam que é competente para a resolução de qualquer litígio respeitante ao presente procedimento pré-contratual e à interpretação, validade e execução do contrato o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 29.ª

Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes na legislação portuguesa.