

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

ÍNDICE

PARTE I.....	3
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
Cláusula 1.ª - Objeto.....	3
Cláusula 2.ª - Contrato.....	3
Cláusula 3.ª - Prazo.....	4
CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	4
SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICATÁRIA.....	4
SUBSECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
Cláusula 4.ª - Obrigações principais da entidade adjudicatária.....	4
Cláusula 5.ª - Prazo da prestação dos serviços.....	5
SUBSECÇÃO II - DEVER DE SIGILO.....	6
Cláusula 6.ª - Objeto do dever de sigilo.....	6
Cláusula 7.ª - Prazo do dever de sigilo.....	6
Cláusula 8.ª - Proteção de dados.....	6
SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE.....	7
Cláusula 9.ª - Preço base.....	7
Cláusula 10.ª - Preço contratual.....	7
Cláusula 11.ª - Condições de pagamento.....	9
Cláusula 12.ª - Outras obrigações da entidade adjudicante.....	9
CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS.....	10
Cláusula 13.ª - Penalidades contratuais.....	10
Cláusula 14.ª - Força maior.....	10
CAPÍTULO IV - EXTINÇÃO/RESOLUÇÃO DO CONTRATO.....	12
Cláusula 15.ª - Extinção do contrato.....	12
Cláusula 16.ª - Resolução por parte da entidade adjudicante.....	12
Cláusula 17.ª - Resolução por iniciativa do adjudicatário.....	12
CAPÍTULO V - CAUÇÃO E SEGUROS.....	12
Cláusula 18.ª - Caução.....	12
Cláusula 19.ª - Seguros.....	12
CAPÍTULO VI - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....	13
Cláusula 20.ª - Foro competente.....	13
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	13
Cláusula 21.ª - Subcontratação e cessão da posição contratual.....	13
Cláusula 22.ª - Comunicações e notificações.....	13
Cláusula 23.ª - Contagem dos prazos.....	13
Cláusula 24.ª - Gestor do Contrato.....	13
Cláusula 25.ª - Legislação aplicável.....	14
PARTE II.....	15
CLÁUSULAS RELATIVAS AOS ASPETOS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	15
Cláusula 26.ª - Aspectos da execução do contrato não submetidos à concorrência.....	15
PARTE III.....	16
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	16
CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS:.....	16
CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS:.....	17

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

PARTE I

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.ª - Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO**, a efetuar em conformidade com:

- a) Código dos Contratos Públicos;
- b) Documentos do Processo de Concurso;
- c) As normas técnicas, profissionais e deontológicas inerentes à atividade.

Cláusula 2.ª - Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:

- a) Os suprimimentos 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 pela entidade adjudicatária.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pela entidade adjudicatária nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

5 - As normas constantes no CCP, relativas às fases de formação e de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

Cláusula 3.^a - Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão dos serviços, 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.

Capítulo II - Obrigações Contratuais

Secção I - Obrigações da Entidade Adjudicatária

Subsecção I - Disposições Gerais

Cláusula 4.^a - Obrigações principais da entidade adjudicatária

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade adjudicatária as seguintes obrigações principais:

a) Assegurar a prestação dos serviços objeto do presente procedimento nas condições apresentadas na proposta adjudicada, sem prejuízo do previsto na Parte III – Especificações Técnicas;

b) Manter atualizados todos os documentos de habilitação;

c) Comunicar antecipadamente os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do presente procedimento, ou o cumprimento de qualquer outras das suas obrigações, logo que deles tomem conhecimento nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

d) Comunicar 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;

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

e) Manter 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;

f) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;

g) Assumir todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que a entidade adjudicante tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer direitos;

h) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à entidade adjudicante, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

i) Obter comprovativo de aceitação dos serviços pela entidade adjudicante;

2 - A título acessório, a entidade adjudicatária fica ainda obrigada, ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª - Prazo da prestação dos serviços

1 - A entidade adjudicatária obriga-se a prestar os serviços objeto do contrato, com todos os elementos referidos no presente caderno de encargos, iniciando a sua execução no dia útil imediatamente a seguir à sua assinatura e mantém-se em vigor até ser atingido o preço contratual, 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 - No final do ano de 2022, se existir saldo remanescente, este transita para o ano seguinte até esgotar o valor máximo contratual, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se legalmente devido, salvo se atingir a data de 31/12/2023, independentemente de existir saldo contratual e, sem prejuízo do estipulado no n.º 5 da cláusula 10.ª do presente caderno de encargos.

3 - O presente contrato terminará quando se verificar uma das seguintes situações:

a) Atingir o prazo;

b) Atingir o valor da proposta adjudicada;

c) Celebração de Acordo de revogação entre as partes.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 6.ª - Objeto do dever de sigilo

1 - A entidade adjudicatária deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

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

Cláusula 7.ª - Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 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 comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 8.ª – Proteção de dados

1 - O artigo 6.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados indica as situações em que o tratamento de dados é lícito, designadamente quando ***“o tratamento for necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular de dados”, e “o tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito”.***

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

2 - Sempre que sejam remetidos dados pessoais, os mesmos devam ser acompanhados de declaração de consentimento para o tratamento dos dados para essa finalidade, por parte dos seus titulares.

3 - Nos termos da alínea v) do n.º 1 do artigo 4.º da Portaria n.º 57/2018, de 26 de fevereiro, a publicitação do contrato, é feita no portal BASE, incluindo anexos e aditamentos, com exceção das informações que se relacionem com segredos de natureza comercial, industrial ou outra e das informações respeitantes a dados pessoais.

Secção II - Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 9.ª – Preço base

1 - Nos termos do n.º 1 do artigo 47.º do CCP, o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de toda a prestação objeto do contrato a celebrar é fixado em 19.990,00€ (dezanove mil novecentos e noventa euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se legalmente devido.

2 - Nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP é excluída a proposta que apresente preço contratual superior ao preço base.

Cláusula 10.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 à entidade adjudicatária até ao valor máximo de 19.990,00€, o preço que resultar da aplicação da taxa de desconto previsto na **proposta adjudicada** e de IVA à taxa legal em vigor, se legalmente devido.

2 - Os preços inerentes às taxas de serviço, por tipologia de serviço e, por transação, **não podem em qualquer caso ser superiores** aos montantes a seguir discriminados:

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

Taxas de Serviço							
Pa	Taxa de serviço para transporte aéreo	Emissão		Alteração		Cancelamento	
	Nacional	AEN	0,00€	AAN	0,00€	ACN	0,00€
	Internacional -Europa	AEE	0,00€	AAE	0,00€	ACE	0,00€
	Internacional - Intercontinental	AEI	0,00€	AAI	0,00€	ACI	0,00€

Ps	Taxa de serviço para outros serviços complementares	Emissão		Alteração		Cancelamento	
----	---	---------	--	-----------	--	--------------	--

	Entrega de documentação	SEE	0,00€	SAV	0,00€	SED	0,00€
--	-------------------------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

3 - O desconto percentual a aplicar sobre o valor total da fatura será de, no mínimo 1%.

4 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

5 - De referir que, atendendo à imprevisibilidade de serviços de transporte aéreo a requisitar, poderá não ser atingido o valor adjudicado, pelo que a entidade adjudicante só suportará as despesas dos serviços efetivamente prestados, independentemente do valor destes serem inferiores ao preço contratual.

6 - Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão de preços.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

Cláusula 11.ª - Condições de pagamento

1 - Nas condições de pagamento a apresentar pela entidade adjudicatária não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a prestar.

2 - O preço da prestação dos serviços será pago em função do número de emissão dos documentos de viagem aérea.

3 - As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais serão emitidas, após o vencimento das obrigações respetivas, devendo estas fazer referência:

- Número do contrato;
- Número de compromisso ref.ª ao pedido (email/ofício);
- Descrição dos serviços prestados;
- Valor dos serviços prestados, com discriminação do desconto do valor da fatura

aplicado;

- No caso dos projetos subsidiados mencionar no descritivo que a aquisição se enquadra no âmbito do projeto, cuja designação constará do pedido efetuado pela entidade adjudicante.

4 - Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação efetiva dos serviços objeto do contrato, conforme o n.º 2 da presente cláusula, nas condições apresentadas na proposta e no caderno de encargos.

5 - Em caso de discordância, por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nos documentos a pagar, deve esta comunicar à entidade adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de novo documento, nomeadamente nota de crédito.

Cláusula 12.ª – Outras obrigações da entidade adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

a) Efetuar o controlo de qualidade dos serviços, designadamente no que respeita ao cumprimento das características técnicas, funcionais, de interface e de segurança, contratadas;

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

b) 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 à entidade adjudicatária a introdução de medidas corretivas, se aplicável;

c) Calcular os custos de oportunidade dos serviços contratados para tomada de decisão quanto a denúncia e/ou resolução do contrato;

d) Monitorizar o desempenho no que respeita ao cumprimento das condições de prestação e serviços pós prestação;

e) Comunicar à entidade adjudicatária por, qualquer meio escrito, em tempo útil, qualquer discordância quanto aos serviços prestados, valores faturados ou equivalente e os respetivos fundamentos;

f) Confirmar a aceitação dos serviços mediante assinatura de documento ou equivalente, da entidade adjudicatária, operando-se a efetiva prestação.

Capítulo III - Penalidades contratuais

Cláusula 13.ª - Penalidades contratuais

1 - No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável à entidade adjudicatária, pode ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P = V * A/500$, em que P corresponde ao montante da penalidade, V é igual ao valor total da prestação de serviços e A é o número de dias em atraso.

2 - A competência para decidir a aplicação das penalidades referidas na presente cláusula é do Presidente da Câmara Municipal de Óbidos.

Cláusula 14.ª - Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades à entidade adjudicatária, 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.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

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 da entidade adjudicatária, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da entidade adjudicatária 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 pela entidade adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela entidade adjudicatária de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da entidade adjudicatária 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 da entidade adjudicatária 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.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

Capítulo IV – Extinção/resolução do contrato

Cláusula 15.^a - Extinção do contrato

1 - O direito de extinguir o contrato poderá ser exercido por ambas as partes, nos termos previstos no Capítulo VIII do Título I da Parte III do CCP.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo, quando houver atraso no fornecimento, por um período superior a 15 (quinze) dias úteis.

Cláusula 16.^a – Resolução por parte da entidade adjudicante

A resolução do contrato rege-se pelas disposições previstas no artigo 333.º a 335.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.^a – Resolução por iniciativa do adjudicatário

A resolução do contrato rege-se pelas disposições previstas no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo V - Caução e Seguros

Cláusula 18.^a - Caução

Considera-se que face ao valor, preço contratual inferior a 500.000,00€, não deve ser exigida caução nem deve proceder-se à retenção nos pagamentos, prevista no n.º 3 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 19.^a - Seguros

1 - É da responsabilidade da entidade adjudicatária a cobertura, através de um contrato de seguro, da atividade que exerce e de outros exigíveis por lei.

2 - A entidade adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração do contrato de seguro, devendo o adjudicatário fornecê-la no prazo de 1 (um) dia útil.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

Capítulo VI - Resolução de litígios

Cláusula 20.^a - Foro competente

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

2 - As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Capítulo VII - Disposições finais

Cláusula 21.^a – Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer uma das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 22.^a - 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 Código dos Contratos Públicos, 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 23.^a - Contagem dos prazos

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

Cláusula 24.^a – Gestor do Contrato

1 - A identificação dos gestores do contrato designados pela entidade adjudicante, nos termos do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos fará parte do clausulado contratual.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

2 - O adjudicatário deverá nomear um técnico que o represente em tudo o que concerne ao contrato, o qual servirá de interlocutor entre as partes para a resolução e/ou conhecimento de quaisquer assuntos inerentes ao objeto do contrato.

3 - Para efeitos do cumprimento do exercício das funções de gestão do contrato o adjudicatário deverá disponibilizar os contactos telefónicos e de endereço de correio eletrónico do representante por si nomeado.

4 - O adjudicatário está sujeito à supervisão da execução do contrato, a qual será assegurada pelo gestor de contrato.

5 - Caso se verifiquem situações anómalas com base nos relatórios emitidos pelo gestor de contrato, será o adjudicatário notificado para regularização imediata das mesmas.

Cláusula 25.ª - Legislação aplicável

1 - A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o regime consagrado no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e demais legislação aplicável.

2 - Em respeito pelo n.º 2 do artigo 1.º A do CCP, o adjudicatário compromete-se a executar o contrato em respeito pelas normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género e de prevenção e combate à corrupção, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

PARTE II

CLÁUSULAS RELATIVAS AOS ASPETOS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 26.^a - Aspectos da execução do contrato não submetidos à concorrência

Sem prejuízo dos limites resultantes das vinculações legais ou regulamentares aplicáveis, são aqui fixados, para cada um dos aspectos da execução do contrato não submetidos à concorrência, os **limites máximos** a que a proposta está vinculada, determinando-se, consequentemente, a exclusão da mesma cujos **termos ou condições**, o ultrapasse.

a) Preço base:

Limite máximo – 19.990,00€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se legalmente devido;

b) Desconto percentual a aplicar sobre o valor total da fatura:

Limite mínimo – 1%

c) Prazo da prestação de serviços:

Limite máximo – 31/12/2023

d) Todos os restantes aspetos constantes do caderno de encargos não contemplados na cláusula 26.^a.

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

PARTE III

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS:

1 - A entidade adjudicatária deve assegurar:

a) A consulta e informação dos requisitos para prestação do serviço (por exemplo: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, entre outras), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, entre outras) e informação de potenciais greves das companhias aéreas;

b) A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos de serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis;

c) A existência de um consultor de viagens, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h00 às 19h00, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação dos serviços;

d) Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;

2 - A entidade adjudicatária, no que se refere aos tempos de resposta deve assegurar que:

a) As respostas aos pedidos de serviços, designadamente orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no limite máximo de 24 horas após solicitação eletrónica e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 6 horas, desde que a comunicação evidencie essa situação;

b) As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas até 24 horas após a confirmação da emissão dos serviços e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 1 hora;

c) As respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias;

d) O orçamento deve ser enviado por correio eletrónico para quem o solicitou;

e) Nomear os interlocutores responsáveis para os contactos com a entidade adjudicante e os utilizadores finais, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação;

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

f) Prestar o serviço mediante a receção de email/ofício;

g) Faturar, por via eletrónica, sob assinatura digital certificada, a utilização efetiva de serviços de acordo com o pedido efetuado (email/ofício) e indicar na fatura, obrigatoriamente, o respetivo número de compromisso e de contrato, de forma discriminada por serviço prestado.

CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS:

1 - Na prestação de serviços de transporte aéreo, a entidade adjudicatária obriga-se a:

a) Consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, de acordo com a solicitação da entidade adjudicante;

b) Apresentar, pelo menos, duas propostas para a viagem solicitada;

c) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:

- Das respetivas classes de voo;
- Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
- Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
- Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
- Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deve fornecer;
- Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (por exemplo mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transfere, entre outros).

d) Reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;

e) Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

f) Declarar expressamente que o preço proposto é o melhor em determinada data para o plano de viagem. Caso se verifique que existe no mercado um proposta, com as mesma características (data, hora, itinerário e companhia aérea), de valor inferior, esta deverá, no mínimo, ser igualada.